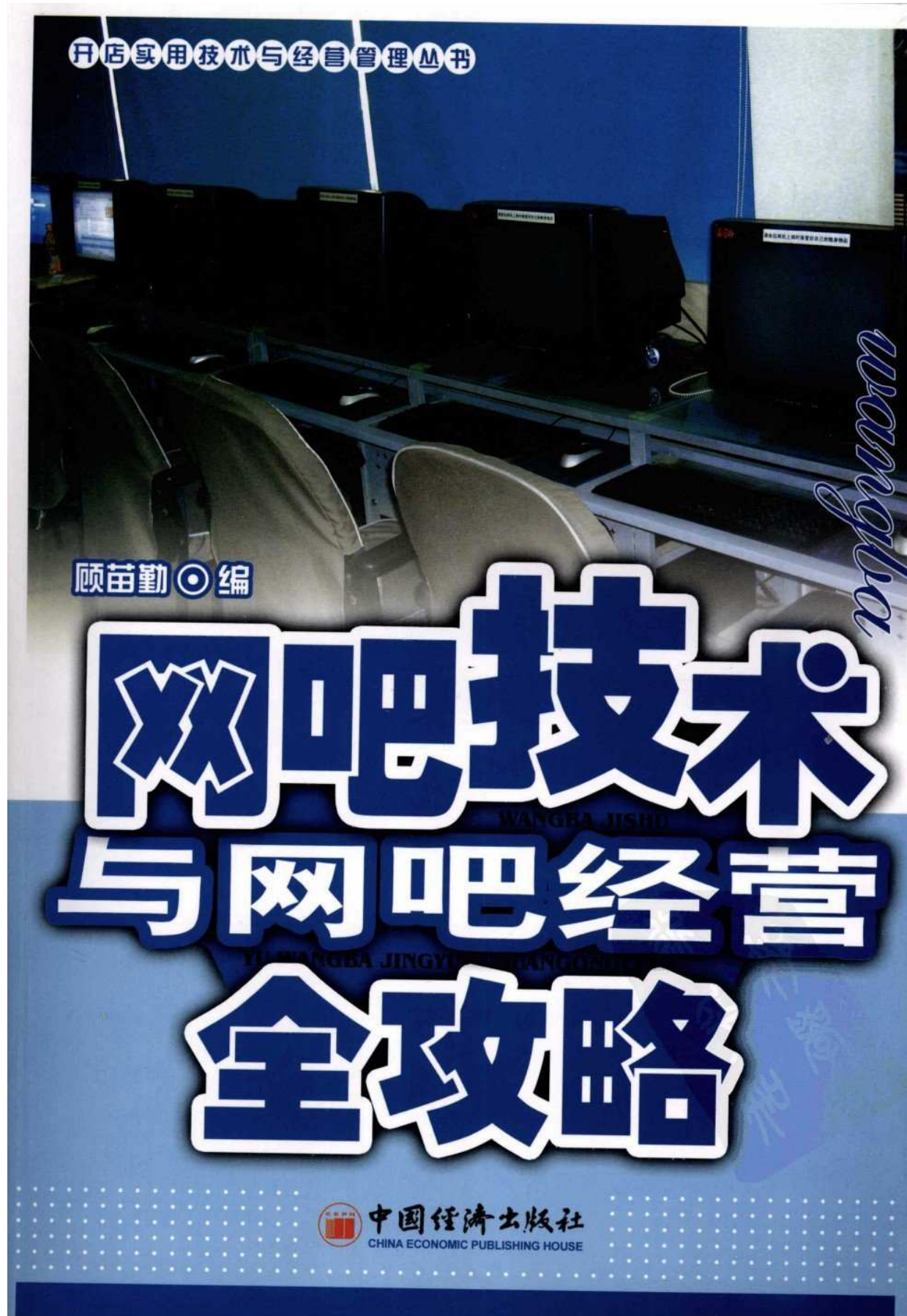


免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。



免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

网吧技术 与网吧经营 全攻略



开店实用技术与经营管理丛书

责任编辑 后东升

封面设计 白长江

上架建议：计算机技术类 商业经营类



定价：27.00元

前言

世界上第一家网吧诞生于 1994 年的英国伦敦，随后从欧洲到全世界，网吧以平均每月开业 50 家左右的速度很快发展起来。现在，其发展程度已经成为衡量一个国家信息化程度的标准。因此，各国都在极力建设着自己的信息网。

Internet（互联网），一个由世界范围内的网络（包括计算机网、数据通信网以及公用电话交互网）和应用 TCP/IP 协议相互通信的网关所构成的开放的、跨越国界范围的网络集合。

目前，随着人民物质文化水平的提高，计算机的家庭普及率也在逐年提高，但是目前中国的经济发展水平决定了有部分人没有能力配置上网的设备、支付高额网费，还有一些人虽然有负担能力，但工作带有太大的流动性。网吧能满足这些人群的上网需求，也解决了许多待业的电脑爱好者的工作问题。而且，就我国目前的国民经济情况来看，投资网吧是很有益的。

在中国，网吧的增长有过之而无不及。现在很多人喜欢泡网吧，潇洒地去“文化”一回。网吧正以其清新雅致的格调，自娱自乐的经营风格而成为众多新潮一族钟情的地方。精明的商家自然不会错过这赚钱的好机会，于是网吧如雨后春笋般在城市的大街小巷纷纷兴起。

据统计，在全国的网吧中，上网的人数占全国上网人数的 20%。如果这 20% 的人没有地方可以上网，那么他们也就没有机会获得使用计算机上网的知识，从某种意义上来说，网吧在提高全民素质的成就中也应该记上一功。

从第一家网吧产生到现在，仅仅有 10 多年的时间，但我们社会上存在的其他行业，又出现了多少年呢？一个很现实的问题，有多少网吧业主把网吧当成是一个企业来做呢？按照网吧的一般的市场规律，一般能在七八个月左右就能收回投资，最多不会超过一年。如果拖到一年以上才能收回其投资，那对更新换代频繁的电脑行业来说，就有点得不偿失了。

然而网吧数量的增多，使得网吧利润日趋下降，同样的竞争条件下，良好的管理是提高网吧利润的良方。网吧业主应根据自己网吧的具体情况，制订出一套属于自己的管理制度。网吧要想有稳定的利润，网吧业主不仅需要在网吧的经营策略、网吧技术和网吧管理中下一番功夫，还要注意一些在经营中被我们所忽略的细节。现如今，网吧不仅仅只是上网的地方，而且已经赋予了更多的吧文化。

投资一家网吧，不像投资一般的店。如果你已经打算开一家网吧，那么就需要做好各种准备。很多网吧业主，把网吧当作练摊，有个会收钱的就成，他们根

本没有考虑到经营策略和经营理念的问题。一条无人掌舵的船，又如何经得起风浪呢？俗话说不想当将军的士兵不是好兵，无论是一个网吧创业者还是网吧经营者，都需要有长远的眼光，不但要使网吧赚钱，而且要把网吧做大，要有树立品牌的意识。

那么如何创办和成功经营网吧呢？就此，编者参考了大量资料，编撰了这本书，此书涵盖的内容无论是对网吧的业主、管理者还是想从事网吧经营的人来说都是有很大帮助的。

本书由顾苗勤主编，参与编写的人员有：樊丽丽、凌菡、祁雪峰、贾朝娟、孔伟明、张兴华、李宏伟、王京豫、朴燕、付世强、龚剑、彭镇坤、周燕、李爱玉、高峰、张焕强等。

编者

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。



溜客精神：

技術共享，資源共享，資料共享

不求最好，只求較好

做中國較好的網絡安全資料站

300G成套精品教程免费下载

每月网络期刊，黑客期刊发布

请将本站推荐给更多的好友

让大家都成为溜客一员

溜客資料共享群：

**访问溜客安全网最下方
查看本站最新共享QQ群**

溜客网络安全技术人才培养进行中

做一个通过正道可以养活自己的黑客

从我做起，不做伪黑客

WWW.176KU.COM/VIP.HTML

目 录

第一章 网吧的筹备	1
第一节 网吧市场调查和分析	1
一、认清网吧一族	1
二、正确定位和细分网吧市场	3
三、分析自身实力	5
四、分析目标市场	6
五、分析目标市场网吧的竞争形势	7
第二节 选择加盟连锁网吧	9
一、加盟连锁网吧的相关知识	9
二、网吧加盟者选择总店的方法与步骤	11
三、承接别人网吧要处处小心	14
第三节 网吧的筹资	15
一、估算开网吧的投入与产出	15
二、不同网吧投资方案分析	17
三、多渠道筹资	18
四、申请银行贷款相关规定和程序	20
第四节 网吧开办相关手续	23
一、网吧的开办条件和投资形式	23
二、处理好合伙问题	24
三、掌握开网吧的步骤	25
四、给网吧起一个好名字	27
五、网吧执照申办须知	29
六、如何申请网络文化经营许可证	31
七、网吧经营范围和禁止经营事项	33
第五节 网吧选址与租房	33
一、适合开网吧的区域	33
二、大学校园附近生意火	36

✿网吧实用技术与网吧经营全攻略

三、中小学校附近选址不可取	36
四、确定网吧的规模	37
五、合理确定和判断房租	39
六、签订房屋租赁合同须注意的问题	39
第二章 网吧装修布局和设备布置	41
第一节 网吧装修布局设计	41
一、网吧装修规划	41
二、网吧装修原则	42
三、网吧装修风格	43
四、网吧装修的主题和格调	44
五、网吧装修新时尚	46
六、网吧装修布局	46
七、网吧招牌制作	48
第二节 网吧硬件设备选购	50
一、普通型网吧硬件配置	50
二、全面型网吧硬件配置	51
三、常见机型组装方案	52
四、最经济的硬件配置	54
五、合理选购计算机	55
六、合理选购服务器	56
七、良好的服务器架构	58
八、网络设备的选购	59
第三节 网吧软件设备选购	62
一、网吧开业必备软件	62
二、必备网络软件	63
三、选择经济高效的 Internet 接入方式	65
四、局域网代理软件	66
五、网络组建和维护注意事项	68
第四节 网吧配套设施	69
一、确定网吧的配套设施	69
二、按流程布线	70
三、选购优质布线产品	71
第三章 网吧的经营和服务	73

目 录

第一节 网吧的产品和服务	73
一、提供舒适的上网环境	73
二、周到细致的服务策略	74
三、网吧游戏是热门	76
四、抓住电子竞技赛的商机	77
五、开办网吧网恋超市	78
六、网吧服务可延伸	79
七、延伸网吧培训	80
八、开办网校	81
第二节 网吧的定价和收费	82
一、网吧定价的程序	82
二、网吧的收费	83
三、网吧收费的优惠策略	83
第三节 网吧的广告和宣传	84
一、网吧广告的策略	84
二、利用网吧为网站做广告	86
三、招徕网吧广告	87
四、网吧广告发布形式	87
第四节 网吧的市场经营策略	89
一、用心培育市场	89
二、各予所需的分层策略	90
三、塑造网吧的良好形象	91
四、创建网吧品牌新模式	93
五、发展网吧的核心竞争力	94
六、不断创新经营模式	95
七、防范网吧经营风险	96
第五节 网吧的发展和连锁经营	98
一、春蚕式的发展思路	98
二、实行连锁加盟经营	100
三、严格管理加盟商	101
四、制定网吧连锁会员制	102
第四章 网吧的职能管理	105
第一节 网吧财务管理	105

✧网吧实用技术与网吧经营全攻略

一、网吧财务管理要点	105
二、网吧理财法则	107
三、建立健全财务管理制度	108
四、有效控制成本	110
五、把握赚钱和投资花钱的比例和节奏	113
六、拓宽增值思路	114
七、制定切实的利润目标	115
八、把钱转化为实力和信誉	116
九、有形发展，无形增值	117
第二节 网吧人力资源管理	118
一、网吧员工的选聘	118
二、雇用女雇员优势多	120
三、合理确定员工工资	121
四、合理分配工作	122
五、员工岗前基础培训内容	123
六、塑造网吧团队精神	126
七、制定员工考核制度	127
八、确立正确的人力资源观	129
第三节 网吧的服务管理	130
一、善待网吧顾客	130
二、完善顾客服务体系	131
三、加强网管的责任意识和服务意识	132
四、网吧的防火安全管理	133
第五章 网吧的技术管理	135
第一节 网吧维护管理	135
一、制定计划维护方案	135
二、网吧管理系统	135
三、选购网吧管理系统注意事项	137
四、网吧系统恢复软件	140
五、硬盘分区和硬盘保护	142
六、网吧硬件设备保护	144
七、预防硬件人为损坏	147
八、勤做磁盘优化	148

目 录

九、掌握网络基本命令	148
十、提高上网速度	149
第二节 网吧安全管理	151
一、网吧安全的主要威胁	151
二、掌握网络防火墙和防毒技术	152
三、构筑防火墙	153
四、防范计算机病毒	155
五、BIOS 防范病毒	157
六、进行 Web 过滤	158
七、进行邮件过滤	160
八、掌握绿色警戒的使用	161
九、严防网络监听	162
第三节 网吧的故障排除	163
一、查错思路要清晰	163
二、故障排除的一般步骤	165
三、实行网络文档策略	167
四、进行生命周期维护和预算	168
五、熟练使用 Windows 内置网络测试工具	170
六、配备一些必要的网络测试工具	172
七、连网检测和故障诊断	173
八、传输介质的典型故障及其排除	174
九、集线器的典型故障及其排除	175
十、网线故障的排除	176
十一、DNS 故障的排除	177
十二、网卡的典型故障及其排除	177
十三、键盘常见故障及其排除	178
十四、网吧 PC 开机时常见故障及其排除	179
十五、机箱带电故障排除	180
附录一 《互联网上网服务营业场所管理条例》	181
附录二 全国人大常委会关于维护互联网安全的决定	188
附录三 网吧管理制度范本	190

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

**你
想
换
吗
？**

www.17huan.com

第一章 网吧的筹备

第一节 网吧市场调查和分析

一、认清网吧一族

每当您走过街头上的网吧，总会看到网吧内那人头攒动的热闹景象，可究竟网吧里有哪些人呢？这些人都在网吧中做些什么事情？什么样的人适合于去网吧或是说网吧的主要用户群是怎样构成的呢？为了解答这个问题，笔者深入实地，在所在城市的数家网吧内进行了较为详细的调查。

（一）性别构成

在网吧用户群体中，整体上看是男性多于女性，笔者共对 100 多人进行了调查，而在其中男性则占总统计人数的 67%。原因主要是男性对于电脑和网络的热衷程度要高于女性，不过随着互联网的逐步发展，也吸引了为数众多的女性用户。近段时间来，更多的女性用户也走入网吧潇洒上网，女性人数上升比率很快，“阳盛阴衰”的局面已经成为历史了。

（二）年龄构成

在被调查的人中，可以明显地感觉到年轻人的数量要多于年长者，而在年轻人中又是 25 岁以下的用户居多，看来网吧的主要用户群年龄层次是比较低的。调查结果显示，15~25 岁的网吧用户占到了总人数的 83%，究其原因是因为年轻人对于新鲜事物往往好奇心较为强烈，因此使得网吧上网用户的年龄段偏低。而这些不同的用户，各自喜欢在网吧里做些什么呢？

网吧经营者该如何满足他们的不同需求呢？

（三）男性用户上网特点

1. 45 岁以上：在所有的调查对象中，45 岁以上的用户仅有一位，而且是一位年龄为 57 岁的老者。据这个老人介绍，他是和孙子一同来网吧的（其孙子也是本次调查中年龄最小的用户，仅有 8 岁）。这爷孙俩一老一少，之所以到网吧来，是因为在电视、报纸等媒体上看到太多有关于互联网的介绍，因此想来看看互联网究竟是怎样一回事。老人说：“互联网就是一张电子报纸，可以看到最新、最快的新闻”，而孙子的愿望则是通过互联网来看动画片。在网吧中，笔者

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

看到老人正在工作人员的辅导下浏览网上的各种新闻。这位老人表示通过互联网来了解新闻信息方便快捷，比看报纸更直接，非常有趣。这类网吧用户多数是由于好奇心而来网吧小坐的，一般情况下并不是网吧的固定用户。

2. 30~45岁：这个年龄阶段的男性大多拥有较稳定的工作和收入，但他们在网吧中所逗留的时间并不算很长，经过调查，这个年龄阶段的用户上网目的有以下几种：

- (1) 了解股市行情信息。
- (2) 学习电脑和互联网。
- (3) 查找些学习、工作等相关资料。

3. 22~30岁：在被调查用户中，这个年龄段的用户占到了21%，这些年轻人多数都是刚刚才走上工作岗位，因此其对互联网的要求也较有特色，基本包括如下几个方面：

- (1) 浏览网页、BBS，学习更多的计算机知识。
- (2) 查找用工信息，寻找更广阔的就业领域。

4. 15~22岁：如今网吧中最容易见到的面孔就是年轻人，这些尚在初中、高中或大学就读的学生是网吧的主要顾客群，他们上网的目的大致有两种：

- (1) 聊天、交友。
- (2) 学习掌握计算机和网络的使用技术。

(四) 女性用户上网特点

网吧的女性用户构成相对于男性来说显得要简单一些，在被调查者中，没有27岁以上的女性用户，分析其原因，一方面是由于女性对于计算机和网络的爱好较欠缺，此外这个年龄段的女性大多每天为了工作、家庭、子女奔波，而没有闲余的时间来网吧消遣。

在22~26岁年龄段中有9位被调查者，其中有4位是到网吧来学习计算机和网络的使用技术，有2位是来查询用工信息或留学信息，其余3位则是对互联网感觉好奇，抱着试试看的心里来随便玩玩。

在16~22岁的调查者中，得到的答案与低年龄段男性网吧用户的答案很相似，共有98.2%的人选择了聊天，而抱有其他目的的人数只有1.8%，可见，低年龄段女性用户更热衷于网上聊天与交友。

在使用计算机的熟练程度和掌握的



水平上看，女性用户略逊于男性用户，除了汉字输入和一些相关的操作以外，女性用户往往不去学习其他的知识，而男性用户则掌握的知识较为全面，即使是上网聊天的男性用户，多数也都掌握几招刷屏、输入符号或是踢人的小技巧。但是，在使用过程中如果遇到问题时，女性用户则表现得更主动一些，她们喜欢向网吧工作人员或身边的朋友提问和咨询，而男性用户的表现则略显被动。

不难发现，如今网吧用户的主要特色是：

1. 男性多于女性；
2. 年龄偏低，15~22岁用户为主要的顾客群体；
3. 很多网吧用户对网络了解不够全面，其上网的主要目的是聊天、交友、联网游戏。网吧经营者认清这些网吧一族后，可以制定合理的经营策略，保证网吧的成功经营。

二、正确定位和细分网吧市场

影响网吧经营成功和失败的因素固然很多，但其中最关键的因素就是市场的定位。网吧市场定位必须从网吧所处的地理位置、经营环境、消费群体出发，在进行广泛市场调查分析的基础上，根据市场、消费者的需求和竞争对手的特点、优势、长处等综合考察，做出符合本企业可行的定位。做到网吧服务定位和消费者的要求相吻合，价格定位和消费水平基本一致，网吧环境和顾客要求的水平相吻合，同时在市场定位上要突破单一性，力求多层次，既要有主导性的定位，也要有非主导性的定位。网吧在选择主要目标市场的同时，还要从实际出发，选择多个细分市场作为企业的可争夺市场，尽可能满足几个消费群体的需求。要抛弃咬住一个价格不放松、认准一个市场不改变的经营思想，改变面向一个市场、一个消费群体的做法。

另外市场的定位应该是动态的，要改变传统的一成不变的定位，必须着眼于素质的竞争，素质是一个综合性的概念，它包括人的道德、才华、知识、观念、能力、行为、反应等多方面的因素。从业人员的商业素质是指对经营网吧的正确认识、思想观念、必备的专业知识和业务能力、业务技能等多方面的综合体现。主要是：网吧经营者经商素质、“口碑”、公关形象素质、网吧技术技能素质等。这些素质的表现主要贯穿在服务于顾客的思想、观念、方式方法的全过程中。一个网吧的经营者、网管、服务员等的素质直接影响网吧经营的好坏。网吧要发展，就必须培养一批高素质的网吧专业人员。

对于网吧来说，虽说它的潜在顾客比较多，但就具体某一个网吧本身来说，它能够辐射到的顾客范围是有局限性的。网吧如果试图将所有的消费者定为自己的目标顾客，使所有的消费者都喜爱自己的网吧，那无异于天方夜谭。因此，网

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

吧经营者进行营销调研时必须对市场进行有效的细分，做到有的放矢，避免营销的盲目性。

细分网吧目标市场，就是按顾客欲望、需求、消费特点的不同，将所有顾客划分为若干个具有相同需求和消费特点的顾客群，进行分析研究，选择其中一个或几个顾客群作为经营市场。

网吧市场细分的根据是顾客的需求差异性，而需求的差异性众多，究竟按照哪些标准进行细分，没有固定不变的模式。网吧中较为常见的市场细分根据主要有以下几类：

（一）按地理环境因素细分市场

按地理环境因素是指根据消费者所在的地理位置、地理环境等来细分市场，因为处于不同地理位置和环境的消费者存在着不同的消费需求和爱好，而且对网吧的价格、广告宣传等反应也有所差别。

例如，位于收入较高、人口稠密的繁华地区的网吧，就应该根据顾客对象，有选择性地定价，略高于其他地区的网吧。

相反，位于收入较低、人口不太密集的高校附近的网吧，在开展经营活动时，就不应该提高上网费，而是应该根据大学生消费者的实际需求和消费力，制定价廉的上网费用。

采用地理因素细分市场的优点在于简单明了，可以根据该地区的消费者具体情况，采取相应的经营对策。

（二）按行为细分市场

按照消费者上网吧的时机、时间、频率、消费能力或水平、对网吧品牌的忠诚程度、对网吧的态度等“行为变数”进行市场细分和确定目标顾客。确定顾客的心理消费价位就属于行为细分。

在进行市场细分时，有时只使用一种方法，有时多种方法综合使用，具体如何运用，以最便于确定目标顾客和制定经营目标为准。

为了做好市场细分，还需要遵循以下几个原则：

第一，市场细分的方法要使被划分的市场部分具有可测量性。市场部分的消费能力和规模的大小是可以量化而测定的。比如，确定某居民住宅区为市场目标，区内居民到网吧的人数、次数和人均上网时间，都应能量化测定。

第二，确定的市场目标要有实际价值。即网吧所确定的目标应当有利可图，比如，要有足够的市场规模、竞争程度相对较弱等。

第三，确定的市场目标要有可进入性。即网吧进入确定的目标市场是力所能及的，无论资金、服务、管理和经营等诸方面的水平和能力，都要达到能满足目标顾客需要的要求。

（三）按心理因素细分市场

心理状态直接影响着消费者的购买趋向，特别是在比较富裕的社会中，消费者上网吧已不限于满足基本的上网需求，心理因素在左右消费者行为方面的作用显得尤为突出。

常用的心理细分因素包括社会阶层、生活方式、性格特征和对促销因素的灵敏度。例如，不同社会阶层的消费者常常具有不同的个人偏好，这一因素往往是许多企业经常运用的细分标准。社会上层的消费者比较偏爱环境优雅、性能好的网吧；社会中下层的消费者则更看好经济实惠的网吧。

社会阶层的不同导致了消费者个人偏好的差异，因而造成消费者在网吧挑选、媒体接触以及广告信息的接受等方面也极为不同。只有看准了这一点，网吧才能有的放矢地将市场营销信息有效传递到消费者那里。

三、分析自身实力

网吧创业者在建网吧之前，必须对自身实力进行分析，你有多少优势能帮助实现发展计划，哪些方面处于劣势。对自身实力的分析，包括有拥有资金，技术水平，经营水平，销售与服务，获利能力，与对手比较的综合能力，以及战略优势。战略优势是指企业经过多年的努力在具有战略意义的经营资源或经营要素方面所拥有的超过竞争对手的优势。战略优势的类型包括技术优势、成本优势、资源优势、品牌优势、企业形象优势。网吧创业者只有正确评估自身实力，量力而行，脚踏实地，才能够在以后的经营中游刃有余。网吧创建者可参考以下自我评估表。

初创企业自我评估表

评估项目	较高潜力（5分）	中等潜力（3分）	较低潜力（0分）
（一）产业和市场			
1. 市场需求	确定	一定范围内可确定	完全不确定
2. 市场结构	不完全竞争或新兴产业	不确定	完全竞争或成熟产业
3. 市场规模	大于50亿	5~50亿	小于5亿
4. 市场增长率	大于30%~50%的增长率	10%~30%的增长率	很低或<10%增长率
5. 可达到的市场份额	20%或者更多，领先者	5%~20%	不到5%
（二）资本和获利能力			
6. 毛利	40%~50%或者更高，持久	20%~40%	不到20%；而且很脆弱
7. 税后利润	10%~15%或者更高，持久	5%~10%	不到5%；脆弱

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

评估项目	较高潜力（5分）	中等潜力（3分）	较低潜力（0分）
8. 现金流所需要的时间	2 年以下	2~3 年	3 年以上
9. 投资回报潜力	大于 50%/年；高价值	30%~50%	小于 30%；低价值
10. 价值	高战略价值	不确定	低战略价值
11. 退出机制	明确且可行	不确定	投资难以流动
（三）竞争优势			
12. 固定成本	相对最低	中等	最高
13. 市场营销能力	强	中等	弱
14. 进入市场的障碍	强	中等	弱
15. 技术的独创性	独创且领先，难以模仿	较难模仿	容易模仿
（四）管理班子			
16. 管理班子	较高素质、成功经验、合作基础	较高素质或相关经验	无相关经验和知识背景

四、分析目标市场

对网吧投资者来说，一项投资方案是否可行主要是指在经济上是否可行，即投资后是否能够得到预期的回报，决定这一结果的重要因素之一就是市场状况。因此，可行性研究需要大量有关市场的信息，这是整个可行性研究的重要依据资料，而这些信息只有通过调查才能获得，需要对市场信息进行搜集、预测和分析。

而每个网吧消费者个体或不同层次的群体，其需求的侧重面不会一样，而是千差万别。网吧无法满足整个上网者的需求，必须对市场进行划分和挖掘，寻求适合的网吧目标市场。

网吧的市场分析包括人口增长分析和人口密度分析及购买力分析三个方面。

（一）人口增长分析

人口增长包括自然增长和机械增长。从人口变化来看，人口增长表示网吧的商圈的数量和质量有所增加。

（二）人口密度分析

人口密度高的区域是网吧理想的选址条件。人口密度分为白天人口、夜间人口两个方面。

1. 白天人口。白天人口 = 夜间人口 + 到该地区上班上学人数 - 本地区到外边上班上学人数。

白天人口密度高的区域为办公区域、学校及商业区域。为此，网吧的营销应

与上班一族和学生一族的需求相配合。

2. 夜间人口。夜间人口 = 户籍人口 ÷ 宅地面积 = 每平方公里可住人口密度。

人口密度高的区域离网吧的距离越近，越增加集客力。顾客光临次数多，营业额也高。

（三）购买力分析

商圈范围内的人口收入水平直接关系到消费水平，因而对选址有重大影响。所谓收入水平是指可支配的收入，所以在分析购买力时，目标阶层（包括白领和蓝领）、消费习惯也是应考虑的重要因素。网吧的选址以青年人口集中，易接受新鲜事物，上网消费欲望高，家庭高收入、高支出的地区最为理想。

在决定网吧的档次时，要对目标消费者进行市场调查。网吧的档次取决于目标消费者的家庭收入水平和上网吧所愿支付的消费额，同时取决于网吧的投资预算额。网吧的档次决策对网吧的建筑和装修、设备和桌椅的购置、服务员的配备、经营的计划都具有指导作用。投资者要决定究竟设立高档、中档还是低档的网吧。

对于网吧的定位来说，要想进行评估，就必须获得如下有关本区域内的数据：

1. 本区域内人口的平均年龄；
2. 周围 10 分钟就可到达的单身人数；
3. 本区域内上班一族所占比例；
4. 10 分钟以内即可到网吧的上班一族人数；
5. 10 分钟就可以到达的所有人数；
6. 本区域内所有网吧的座位数量；
7. 营业区域内网吧的数量；
8. 附近道路上每天过往的车辆数量。

关于市场和地点数据的分析是网吧是否适宜开办的可行性分析中的一部分内容。在这一点上，如果分析结果显得对成功并没有足够的把握，那么它必须在追加资金之前被中止，如果数据显示出方案有潜在的成功因素，那么可行性研究应该继续下去。

五、分析目标市场网吧的竞争形势

（一）对现有网吧的调查

竞争分析主要包括竞争对象确定、竞争对象分析以及新开店对竞争关系与竞争状态的影响。新开业的网吧不会也不可能将商圈内的所有人吸引，客源主要来自 3 个方面：

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

1. 新增加的人口。
2. 从竞争对手那里吸引来的人口。
3. 未能在其他区域获得需求满足的人口。

网吧经营者应该对现有同类型网吧的分布、种类、数量、经营状况、竞争状况加以调查。具体调查的内容有：

首先，需要调查的是竞争对手经营模式、价位、营销组合、游戏内容、上网速度等的优点，以及是否具有诱导消费者进入网吧的设置，站在门口所能感觉的网吧形象如何。

其次，调查竞争对手的过路客人与驻足客人及入店客人的情况。

对于出入竞争对手店中顾客人数和层面进行调查，是以网吧目标顾客为对象，其调查对象是针对光顾竞争对手店的18周岁以上的男女。这项调查主要是确定网吧的档次定位。档次定位是指以消费能力为依据进行市场细分，明确网吧以哪一部分消费群为目标市场，并根据目标顾客的喜好和需求确定建筑、装饰、设备的等级以及经营方式。经营网吧，必须先进行档次定位，档次定位的依据就是结合自身的经济实力确定目标立场，即吸引什么客人作为主要顾客。

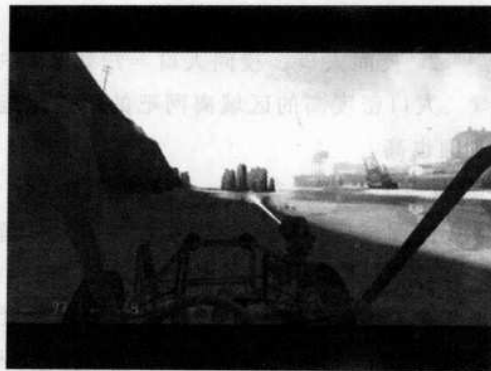
第三，调查竞争对手在网吧设定上采用什么策略；竞争对手网吧营业面积、客容量、周转率、营业额如何；以及同类型的网吧有多少家，较为成功的网吧有多少家，能够维持的网吧有多少家；该地区最大的竞争对手是哪一家。

（二）对竞争形势的分析

研究网吧市场必不可少的环节是对竞争形势的分析。对该地区方圆几公里之内的所有网吧的类型、规模、位置作全面了解和分析是很有必要的，当然，还必须同时掌握它们的上网价格。你可以从它们的营业额和价格中估计出营业收入和利润总额。此外，盈利等部分是反映对方经营状况的因素。从电脑数量的变化和每台电脑营业时间的情况，可以估计每天的营业额。通过这样仔细地对市场进行分析研究，能够了解市场竞争对手的详细情况，从而确定网吧的位置和目标市场。

如果你的网吧所在地没有竞争对手，则你的网吧可形成一个独占的市场，大有用武之地了。

在进行竞争对手分析时，也要考虑对手的网吧名称，分析它们取名的特点。也给自己的网吧取个好名。网吧取的名字可以说对招徕客人也很重要，也是该店今后诚待天下客的门面。



第二节 选择加盟连锁网吧

一、加盟连锁网吧的相关知识

对网吧管理经验不丰富的创业者来说，加盟连锁网吧也是个好的办法。首先需要了解一下加盟连锁的相关知识。

（一）连锁店的三大形式

按国际通行的标准来分类，网吧连锁可以分为特许连锁、正规连锁和自由连锁三种经营形式。这三种形式虽然都可以成为连锁经营，但是其经营和运作模式却是不同的。

1. 特许经营。特许连锁是目前较多采用的模式，它又被称为加盟连锁，是一种以契约为基础的经营方式。在这种经营模式下，网吧总店将其管理、服务和营业系统（包括商标、商号等企业象征的使用、经营技术等），以营业合同的形式授予加盟店在规定区域的营业权。与之相对应的，加盟店需要交纳一定特许经营费给总店，并承担合同规定的义务。

采用特许连锁经营方式，对总公司和特许店都具有明显的优势。对总公司来说，能以较少的投资达到迅速发展公司业务的目的，加盟店的加盟费可以为公司提供不少的资金来源，实际上起着融资的功能。对于特许店来说，尤其是那些具有一定资本，但又苦于没有经营技术和经验的企业和个人，通过开办特许店就是一个很好的发展机会。

2. 正规连锁。国际连锁店协会对正规连锁的定义是：以单一资本，直接经营 11 个以上的网吧。正规连锁本质上是经营同类服务，并由同一个决策单位负责决定各自连锁店的价格、促销手段和网吧布置，即所有权属于同一老板，由总店直接经营的网吧。

总部对各网吧拥有完全的所有权和经营权，实施人、财、物等方面的统一管理。

3. 自由连锁。自由连锁实际上是一种横向发展的合约系统，在自由连锁方式下，成员店的所有权、经营权和财务核算都是独立的，可以使用成员店各自的店名商标。但是，当自由连锁店发展到合股建立一家能为成员店提供服务的商业机构时，使用不同店名商标的成员店将会转换成使用统一店名商标的连锁店。

总店与成员店之间是协商和服务的关系。总店主要负责统一购进设备、耗材和软件，各分店在盈亏、人事安排、经营品种、经营方式及经营策略上都具有很大的自主权。自由连锁既具有连锁经营的规模优势，同时又能保持独立网吧的某

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

些经营特点。因此，对于中小企业众多的地区来说，发展自由连锁是比较合适的。自由连锁具有较好的灵活性、转换性和发展潜力，可以逐渐发展成为独资连锁或特许连锁。但是不幸的是，自由连锁的统一性较差，决策迟缓、组织不稳定、受地域限制较大，加盟店之间出现分歧的可能性较大，难以团结合作。

（二）加盟连锁经营网吧的利害

1. 加盟连锁经营网吧的好处。连锁经营体系给加盟连锁网吧带来好处，主要有以下几点：

（1）利用成功的网吧连锁经营体系知名的品牌、良好的信誉以及丰富的运作经验，可以在很大程度上避免失败的危险。

（2）能够得到网吧总店的经营指导。如科学合理地选定店址、内部和外部的网吧设计、金融和租约的帮助，开业帮助、广告宣传、会计手续、公安和文化部门审批及从业人员培训等。

（3）通过集中采购，可以降低每个网吧的采购成本。

（4）可以进行众多加盟连锁网吧之间的经验交流。

（5）加盟连锁网吧通过交纳较少的广告宣传费用，就可以分享到由总店统一策划、在广阔的范围内打广告所产生的宣传效果。

2. 可能为加盟网吧带来的不利之处

（1）很难评估网吧总店提供的机会，也很难评估网吧总店原有的品牌知名度和商誉。

（2）被迫接受网吧总店强加的损失，以及被迫接受毫无利益的服务扩大计划。

（3）容易产生对网吧总店的过分依赖。

（4）担心对连锁经营权不能作不利的转让或有利的处理。

（5）一旦加盟网吧发生利害冲突，很可能被网吧总店排挤。

由于国家对网吧的经营政策不是很明确，大树底下好乘凉，许多网吧开始向著名网吧靠拢。但是加盟连锁店是有一定条件的。网吧经营者在选择加盟连锁的时候特别要注意。首先需要支付加盟费。不同级别的加盟所需费用不同，获得的服务也各不相同。加盟费的内容包括品牌使用费、商标使用费、培训费、企划费以及后续上门、服务、广告、赠品等。

以星网吧为例说明：

1. 加盟业主资质要求：

（1）加盟者对连锁网吧市场前景十分看好并有明确的加盟星网吧连锁的意愿。

（2）加盟者对星网吧连锁体系有一定的了解和认识，认同星网吧连锁的经营

理念，愿意服从连锁管理机构运营中心的管理，听从运营中心的经营指导，严格遵守并履行加盟合同。

(3) 加盟者对连锁网吧有长期经营、发展的信心，有一定的网吧经营管理能力，有一定的社会关系网络。

(4) 加盟者必须是具备一定投资能力的自然人或法人。

(5) 加盟者具备创业者的基本素质，有创造力、毅力、善于合作，有承担风险的良好心态。

(6) 愿意遵守各级政府主管部门制定颁发的相关法律法规和政策。

(7) 原则上网吧投资合伙人不能超过3人，有合伙人的必须提交合伙投资经营协议书，并明确长期的日常经营负责人。

2. 老网吧加盟条件

(1) 网吧经营所需证照齐全，网吧经营场所符合国家和地方法律法规对网吧经营场所相关规定的要求。

(2) 本市网吧电脑台数在80台以上、150台以下（高校周边网吧电脑台数可放宽至150台以上），网吧现有营业面积在200平方米以上。外地的网吧电脑台数在60台以上，网吧现有营业面积在150平方米以上。

(3) 对网吧电脑更新的要求：

① 业主需承诺在网吧电脑配置无法满足主流电脑游戏和网络游戏的运行时，能将电脑逐步更换为星网吧连锁指定品牌的网吧专用电脑；

② 业主需承诺在加盟星网吧连锁一年时间内将原有电脑逐步更换为星网吧指定的品牌电脑。

(4) 网吧经营场所具备独立且安全齐备的水电设施。

(5) 加盟星网吧连锁后网吧必须使用中国电信直连光纤宽带接入上网，并增加一条ADSL备份线路。

(6) 加盟星网吧连锁后网吧全面改造时需按照星网吧布线规范重新进行室内综合布线，更换网络设备。

二、网吧加盟者选择总店的方法与步骤

（一）连锁加盟四大准则

要成功加盟连锁经营，首先要注意特许连锁加盟四大准则，加盟特许连锁创业并非易事，千万别以为找个总部投资就万事大吉，一切还是得靠自己精打细算才不会吃亏。

1. 评估自己的财务。选择总部虽不要贪小便宜、因小失大，也不能因为投资金额不大，经营的心态上就放牛吃草。台湾某连锁网吧董事长表示：如果加盟

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

金只有一两万元，很多加盟主容易存有“亏了就算了”的想法；如果加盟金提高到一二十万元，经营者反而会比较用心。这样也就对经营双方加盟店和总部都能得到应有的利益。

2. 选择正确的类型。选择加盟行业的第一准则，即是所选行业须经得起市场的考验。这是一个最简单的基准，即是企业发展连锁经营体系至少已经有两年以上。

此外，商圈的普遍性也很重要。像星网吧、飞宇网吧等这些成功的网吧连锁店，在同一商圈要比其他网吧生意好。如果加盟总部一再强调地点的重要性，加盟者就应该三思，很可能因为选错地点而血本无归。所以选择具有普遍性的商圈也是极为重要的。

3. 亲自到总部去咨询。很多加盟者只听总部的书面说明等一些资料，就草率签约加盟，等到有纠纷时到总部一看，才发现总部比自己的店面还小，根本没有解决相关问题的能力和经验。因此，亲自走一趟总部与其加盟网吧、搜集第一手现场资料，是必要的。

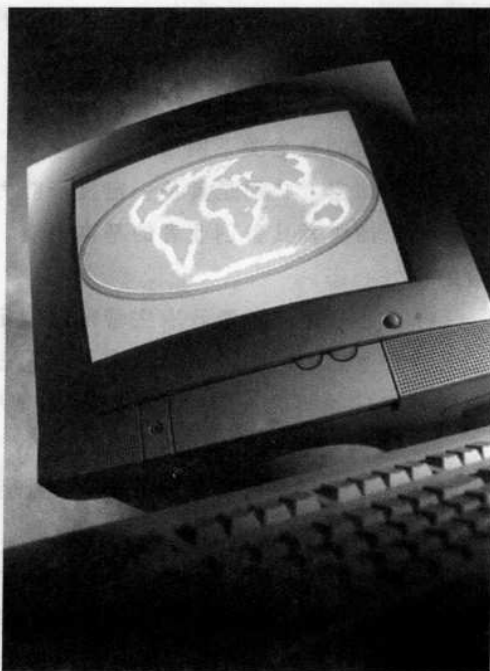
在筛选加盟连锁企业时，准加盟主可以要求总部提供相关信息，如果总部不能提供的话，最好再三考虑。另外，可要求总部提供现有加盟店的家数与地点，请总部推荐三家与预期商圈类似的加盟店，准加盟主经过挑选后花点时间去拜访洽谈，了解加盟网吧的实际经营情况是否真的如总部所说一般，网吧在正常营运中容易发生什么样的问题、应当怎么应对，以及总部的支持程度。

有许多加盟主表示，有些总部会将成本说得比较低，待签约后，发现实际数字比当初总部说的高。所以想加盟的业者要多多请教先前的加盟者，问个明白。这样就会避免一些不必要的麻烦。

4. 好的总部一定是严格的。加盟，对想创业的人而言，的确是一条成功的快捷方式。根据日本零售业的资料统计，有80%的独立开店者第一年就关门大吉，能撑到第五年者只有8%；而连锁店第一年就结束营业者仅有20%，有77%的连锁店能存活到第五年，这个调查就证明“加盟一定比自行创业划算”。

但同样值得注意的是，在日本，连锁总部设立后五年内即倒闭者将近八成，

• 12 •



因此，选择总部时一定要格外谨慎。

找具有一定开网吧经验，且连锁店达一定规模或发展至少两年以上的总部，比较有经营保障。有些新兴加盟体系，本身在市场上发展的时间就不够长，还没有经过市场的检验，顾客的消费习惯尚未养成，容易造成暂时生意兴隆的假象。

此外，连锁品牌的竞争力也是成败关键。观察美、日服务业的发展，连锁经营的未来必然从单店的竞争迈向品牌之争，也就是连锁体系之间的竞争，“有财团背景的连锁体系，在财力与开发团队能力较强的情况下，一定会占优势”。因此，选择弱势品牌的加盟主，虽然可以少数缴加盟金和权利金，但相对之下，所能享有的总部的资源和帮助也较少；许多事情都是靠加盟店自己打理，竞争力自然也就较弱。

事实上，加盟条件越严格的总部往往有完整的加盟制度以及较强大的财力与实力，反而较有能力保证加盟者获利。正因为如此，越有信誉的连锁企业，挑选加盟主时也是把关得越紧。在填申请表格前，盟主是有选择加盟总部的自由，可是一旦填完表格，就轮到总公司挑选加盟主了。

（二）连锁加盟 3 个步骤

选择网吧连锁经营体系时，可以按照如下 3 个步骤进行：

1. 确定自己是否适合在网吧的连锁体系中创业，以及自己适合什么样的网吧连锁体系。每一个网吧连锁体系都有一系列的管理规定，这是保证整个体系有一个统一的形象和统一的步调的基本要求。你必须考虑自己是否适合在一个大家庭中共同创业。如果你觉得自己可以与人共处，那么接下来就要考虑你喜欢并适合什么样的网吧连锁体系，特别是这个体系的理念、价值观、倡导精神等。

2. 搜集有关连锁经营体系的信息。掌握网吧连锁体系各方面的真实情况，是选择加盟连锁体系的重要基础。在美国连锁加盟发展的历史上，特别是在连锁经营发展初期，有许多公司靠推销连锁加盟权而发了大财，而它的加盟者却倒了大霉。你最好有可以让自己更多地辨别了解网吧加盟体系的信息。

网吧的信息来源是多方面的，内容主要是加盟体系的一些基本情况。具体包括：网吧总店名称、基本情况、经营业绩，以及现有加盟网吧的经营情况，准确的网吧连锁店投资预算表，连锁经营收费及各种费用的收取方法，各种服务提供及相关条件和限制等。

3. 比较和选择合适的连锁体系。究竟加盟哪一家网吧，必须经过反复比较、评估，才能选择一家合意的网吧体系加盟。为此，你首先要想一想它与自己的个性、职业规划、经营理念是否相符。其次，要挑选“门当户对”的网吧连锁体系。一些网吧总店在推广自己时，都称自己是最好的；但是，这些连锁体系不一定适合你。要看一看它的营运系统是否有效。还要到其店里看一看，暗访其他网

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

吧加盟者，对网吧连锁系统作出自己的评价。如果加盟网吧对总店骂不绝口，就说明连锁体系在协调双方关系方面失败，该系统不可能是有效的。如果各个加盟网吧各唱各的调，各吹各的号，说明网吧连锁体系缺乏强有力的“经营技术”，该体系不可能长久。另外，还要研究它的事业计划书，看是真正指导帮助你创业，还是引诱你加盟的诱饵。最简单的办法就是看看网吧连锁体系现有加盟网吧的运作是不是与该计划书相吻合。

三、承接别人网吧要处处小心

（一）收购别人的网吧

店铺易手换主是常事，接手一家生意不佳的网吧，比“从无到有”的投资既经济实惠，又可吸取前人失败的教训。但从经营角度看，要面对重新招揽旧店失去的顾客的问题。新店在感召力上会出现一点难度，那就是这些顾客的心中存有原先旧店的阴影，表现在对电脑配置、环境、服务的品质均较挑剔。所以作评估时，如果缺乏正确的思考，只听一些不负责任的人推波助澜，那么，迅速采取的任何行动都会得到仓促盲目。



钱投出去容易得很，但经营还是需慎重，做好各项评估才是关键。例如：硬件上的动线规划如何，原来装修的环境，整体色调的搭配，灯光、音响、冷气的配置是否合理，经营管理方面是否样样能达到“合理化”的要求。要是合理化已被员工们所熟悉，那么网吧就不必花高薪请经理人才或顾问人员了，因为那是长期经验的积累，是一种属于较高层的资产。

投资者在购买转手网吧的过程中，要综合考虑各个方面的因素，并应尽量了解对方的情况。在转让购买的过程中，应注意以下几个方面：

1. 了解原来业主的出售原因。
2. 谈价格。
3. 拟订销售协议。
4. 协议应包括的内容。

受法律保护的销售协议应包括以下内容：

1. 物业描述。销售协议首先要列出物业的详细地址，描述要尽量准确，不能使用含糊不清的文字。

2. 购价。销售协议应列出双方商定的价格，并分门别类地列出各种设备的价格。销售协议规定：如果发生意外损失或网吧的实际情况与双方签约时有差异，就应调整最终售价。预付保证金，可表明买方购买的诚意。如果买方不履行协议规定，卖方有权将保证金作为损失赔偿。如果卖方出示的收支账目不属实，买方可拒付保证金。

3. 其他条款。销售协议中的其他条款应详细说明卖方向买方转让的财产；必须提供网吧的所有权证明、营业执照及相关证照；移交保养完好的设备；买方有权检查建筑物，对违反建筑法规的，买方有权让卖方改造或补偿；买方有权了解卖方在经营活动中的一切债务是否还清，以免转让后被迫替卖方还债；买方还应详细了解网吧的保险范围，判断网吧最终售价。

为了网吧的长远利益，还应在协议中规定一条“非竞争条款”，即卖方不可在同一区域内购或建同类网吧，从事相同的经营与直接竞争。

（二）租赁别人的网吧

租赁相对于新建、收购来说，其投资少，只需对所租的场所进行短时间的装修就可营业，这样显然能够节约大量时间；采取租赁方式所承担的风险也比新建、购买网吧要小得多，而且选择性较大、较灵活，因为如果你对该网吧或者网吧所属的地点不满意，可以另外租赁其他地方进行发展。

租赁也有不可忽视之处，如建筑物的结构会束缚经营条件；网吧的长远发展受租赁合同期限左右；较高的租金会给新网吧带来沉重的压力。

在出租方与承租方达成共识后，两方就可以签订租赁合同，并严格依照合同行事。

第三节 网吧的筹资

一、估算开网吧的投入与产出

网吧成本及利润估算，是网吧初建很重要的一个步骤。由于各地的硬件价格不可能完全相同，不同的人买相同的东西价格也可能不同，买单机和批量购买的价格也必然不会相同。所以，在这里笔者只能根据当地的硬件价格粗略预算。分类计算如下：

顾客机见表 1-1

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

※网吧实用技术与网吧经营全攻略

表 1-1 顾客机配置简表

硬件名称	品牌及型号 2.4G	价 格 (元)
CPU	Intel Celeron D320	530
主板	D865 PCK	530
内存	Apacer 512 MDDR400	350
硬盘	MatroX 80G	450
DVD	LG	内置 195
显示器	现代 17 寸	899
键鼠	罗技套装	148
耳机（带麦克风）	显卡：ALLG550	480
机箱电源	七喜大水牛	400
合 计		4 012
20 台顾客机		20×4 012=80 240

服务器的 CPU 要高一些，同时内存和硬盘也要更大一些。同时服务器还要配置一台刻录机。

表 1-2 服务器配置简表

硬件名称	品牌及型号	价 格 (元)
CPU	P4 3.0G	1 435
主板	Intel D915GAG	990
内存	Apacer 1G	1 150
硬盘	MatroX 2006	705
DVD 刻录	LG	380
显示器	17 寸	899
软驱	LG	60
音箱		200
机箱电源	七喜大水牛	400
键鼠	罗技套装	148
合 计		6 367

由以上两表可见，网吧最主要的部分——电脑，大概用了 87 000 元，加上网吧的其它配置：电脑桌，网线，集线器，扫描仪，打印机等等照单配备齐，再

第一章 网吧的筹备

加上租用线路，以及房租，网吧的一次性投资大约在 10 万元到 11 万元之间。

笔者的居所附近有几家网吧，大约还是 2000 年前所组建，机器配置为赛扬 366 的 CPU、32M 内存，但营业时间仍能达到每台机器 12 小时以上。网吧都是 24 小时营业，基本上从中午 12 点以后满员，配置好一点的，则从早上 9 点就开始满员。价格为 2 元/小时，50 台机器，一天的营业额总在 1 000 元以上。其它地区的网吧，甚至是郊县的网吧，笔者也作过调查，情况也是大致如此。

现在我们就按 2 元/小时，每台机器平均每天工作 10 小时来计算一下收入情况。

月收入： $20 \times 2 \times 10 \times 30 = 12\ 000$ 元

月支出：房租 + 工资 + 网费 = 3 000 元

年收入： $9\ 000 \times 12 = 108\ 000$ 元

年收入在 108 000 元以上，一年即可收回成本。如果两年以后，将网吧转让，年收入总在 10 万元左右。

二、不同网吧投资方案分析

（一）中小城市网吧投资 10 万元的方案

选址定位：学校及居民小区附近。

规模容量：50 平方米；20 台上网电脑；ADSL 专线接入。

市场定位：为大中小學生及小区居民提供便利的上网空间。

价格策略：差异化定价。早晨 7~9 点免费，平时学生 2 元/小时，成人 3 元/小时。

推广策略：快速渗透战略。通过宣传提高知名度；通过优惠试用吸引顾客群。

投资估算：以每天每台平均 10 小时的上机率为准，网吧的平均收费是 2.5 元/每小时，那么每月 $2.5 \text{ 元} \times 10 \text{ 小时} \times 20 \text{ 台} \times 30 \text{ 天} = 15\ 000$ 元左右，可以得出投资回收期不到 1 年。

（二）大城市网吧投资 80 万元的方案

开设地点：北京海淀区动物园附近。

选址理由：人口流量大（来自全国各地的游览者）、交通便利（众多直通车连接京城各景点及高校）。

规模容量：200 平方米；60 台高档电脑 DDN 专线接入

服务对象：各类游客、工薪阶层、在校



※网吧实用技术与网吧经营全攻略

学生。

价格策略：差异化定价。以3~5元为基准，按不同时段收费，学生8折。

推广策略：依托动物园的旅游观赏优势，与发售门票互动，即上网达到一定网时送门票或者买门票送网时等。

投资估算：以每天每台平均10小时的上机率为准，网吧的平均收费是5元/每小时，那么每月5元×10小时×60台×30天=90 000元左右，则投资回收期为1年半左右。

(三) 网吧投资估算表

单位：万元	10万元中小城市投资测算			80万元大城市投资测算		
	期初	第1年	第2年	期初	第1年	第2年
支出合计	10	16.8	7.8	80	110	50
购买上网设备及办公设备	8	8	0	50	50	0
网络租金	0.7	1.4	1.4	12	12	12
房租费用	0.3	0.6	0.6	8	16	16
员工工资	0	1.8	1.8	0	6	6
水电费	0.4	0.8	0.8	2	8	8
税费	0	1.2	1.2	0	0	6
其他费用	0.6	3	2	8	12	2
收入合计	18.5	19	0	91	92	
网费收入	0	18	18	0	90	90
其他零售收入	0	0.5	1	0	1	2
年末净现金流量	-10	3.5	14.7	-80	-19	42
尚未收回的投资	10	0	0	80	19	0
投资回收期	0.9年			1.45年		
说明	此测算均在提折旧的情况下进行					

三、多渠道筹资

无论是开网吧前，还是开网吧后，筹集资金都是一个非常重要的问题，如果没有资金，一切都是纸上谈兵。关于资金的筹集方式有很多种，常用的筹资方式主要有：

(一) 自己积累资金

自己积累资金进行独资经营有下列3个优点：

1. 易于组织或停办。独资经营是最简单的网吧组织经营形式，业主能在任何时候扩大或停办业务。

★第一章 网吧的筹备

2. 行动和控制自由。独资经营网吧的所有权属于老板本人，有绝对的自由发挥空间，个人完全掌握经营决策、实施的全过程。只要遵纪守法，经营者就几乎有完全管理的自由，可随意制定经营方针、制度、雇佣和辞退员工。

3. 无须分配利润。独资经营的利润属于经营者，所得利润不需要与其他人均分。

但独资经营也存在难于筹集资金、缺乏帮助和难于长久经营的缺点。

一般的积累自有资金要靠储蓄，即存钱。要想存住钱，就要养成好的习惯，无论你手头钱多钱少，都要有一种心理压力，要有持之以恒的意志。另外，在积累时要注意，避免盲目性开支，杜绝有害性开支，减少浪费性开支，限制积压性开支等问题。

（二）合作伙伴提供

没有钱创办网吧或者没有更多的钱来求发展，这时应该怎么办呢？

一个方法是借贷。这需要一定的条件，难度颇大，不易做到。但可以走股份集资之路，去找几个有钱的朋友，把自己的想法告诉他们，征询他们是否愿意冒险投一部分资金，作为共同创业的伙伴。要强调冒险两个字，因你这不是请求借款，也无法保证能及时还钱。你和几位朋友，是这桩生意的合作伙伴，换言之，大家都是股东。生意做成功了，每个人都可以按股份分利。生意一旦做垮了，大家只好伤心地面对现实。

如果你的构想很完美，而且你能说会道，于是几个朋友都愿出资，这家新开的网吧便有了一定的资金。每一位朋友取得了一股股权。你虽然未出资金，但你也占了一股。按照协议，你的一股是因为你出力操办网吧所有的工作所得的。实际上由于是你首先完成这一构想，你是出主意的人，是网吧里首要的人，可能也是惟一的业务执行人。而那些朋友，各人都有自己的工作，只能分出一点时间来管理、过问日常的生意。他们只是担风险的投资者罢了。

就这样，你用别人的钱踏上了开店之路，你这家网吧有几位股东。从此，只要网吧赚钱，你就可从中分到红利。

要是这次冒险成功了，你可以就此开始，继续求得更深广的发展。如果你和其他的股东都不愿受到外人的干涉，你们可以自己严密地掌握自己的网吧。

（三）依靠银行贷款

找银行贷款是一个很好的筹资之策。如果你具备相应的条件，银行一定会为你提供贷款。总的来讲，有下面这些融资来源，注意其中有些还是我们平时容易忽视的：

◆ 合伙人；

◆ 股份制（出售股票）；

✿网吧实用技术与网吧经营全攻略

- ◆个人储蓄；
- ◆亲戚朋友的借款；
- ◆有抵押的银行贷款；
- ◆向设备供应方的赊款；
- ◆耗材提供方的赊销款；
- ◆财务公司的贷款；
- ◆有些地方政府的中小企业发展基金贷款。

四、申请银行贷款相关规定和程序

（一）申请银行贷款的条件

凡申请贷款的个体、私营企业，必须具备下列条件：

- ◆持有工商行政管理部门发给的营业执照或有关部门批准的证件。
- ◆符合国家政策法规规定的经营范围。
- ◆必须有30%~50%的自有流动资金。
- ◆确有偿还贷款能力和经济担保。

项目投资的前景和效益是影响贷款的首要因素。银行要对贷款项目进行技术、经济等方面的可行性论证。为此，你须谨慎选择项目，大量收集信息，考虑到各种可能性，选择最优或最满意的投资方案，增加银行贷款的信心。



（二）银行贷款方式

一般情况下，你可选择以下4种贷款方式：

1. 抵押贷款。即指借款人向银行提供一定的财产作为信贷抵押的贷款方式。
2. 信用贷款。即银行仅凭对借款人资信的信任而发放的贷款。借款人无需向银行提供抵押物。
3. 担保贷款。即以担保人的信用为担保而发放的贷款。
4. 贴现贷款。即指借款人在急需资金时，以未到期的票据向银行申请贴现以便融通资金的一种贷款方式。

（三）银行贷款的原则

银行贷款的一般原则是：

1. 申请贷款的网吧在经营活动中以自有资金为主，银行贷款为辅。银行本

着这条原则对资金周转暂有困难又具备放贷条件的网吧发放贷款。

2. 信用第一，谁借谁还，近期清偿本息，对不讲信用的、不按期还贷的网吧，依合同给予惩罚，并且不再发放新贷款。

3. 贷款主要用于经营所需要的流动资金，或可用于购买必要的设备、器具和经营设施。

4. 区别对待，有选择地扶持。

5. 坚持借款自愿，贷款自主，不受任何单位和个人干预。

贷款对没有资金来源的网吧初创者来说无疑是一个非常好的选择，但是银行贷款毕竟是有风险和压力的，在选择贷款时要谨慎。

（四）申请银行贷款的程序

申请银行贷款的程序一般包括以下步骤：

1. 向银行贷款提供资料，一般包括以下材料：

（1）借款人及保证人基本情况。

（2）财政部门或会计（审计）事务所的上年度财会报告，以及申请借款前一期的财会报告。

（3）填写借款申请书。

（4）原有不合理占用的贷款的纠正情况。

（5）抵押物、质物清单和有处分权人的同意抵押、质押的证明及保证人拟同意保证的有关证明文件。

申请中、长期贷款还必须提供以下资料：

（1）项目可行性报告。

（2）项目开工前期准备工作完成情况的报告。

（3）在开户行存入了规定比例资金的证明。

（4）经有权单位批准下达的项目投资计划或开工通知书。

（5）按规定项目竣工投产所需自筹流动资金落实情况及证明材料。

2. 银行依照贷款条件逐条对申请进行可行性审查，并依照审批程序作出裁定。

3. 银行同意借款后，必须由借款人与银行签订书面合同。

4. 借款人根据借款合同的规定，向银行出具借款借据。

5. 银行按借据提供贷款，借款人要求办理结算时，银行按借据办理，将贷款转入借款人账户。

根据以上程序，银行会对申请贷款人审核，并不是所有的贷款都能贷下来的。申请贷款者在贷款时要注意贷款方法，掌握一些技巧。

（五）申请银行贷款的技巧

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

1. 选择多家银行进行比较。银行贷款的政策大同小异，但是对一些审核要求上来说，门槛也各有高低。各家银行的资金状况也是各不相同的，有的银行资金一时紧张一些，有的银行资金则可能一时相对宽裕。申请贷款者可以多选择几家银行进行比较，看哪一个银行更适合自己的情况。如果企业开店计划的资金需要量大，一家银行由于各种原因，不可能独家解决，这时申请贷款开店者可申请有关银行采取银团贷款的方式予以解决，这样可以为下一步经营发展所需资金争取银行支持早做安排。

2. 选择适宜的借款时机。选择适宜的借款时机，要处理好既有利于保证企业所需资金的及时到位，又便于银行调剂安排信贷资金、调度信贷规模的关系。银行信贷规模是年初一次下达，分季安排使用，不允许擅自突破的。因此一般来说，申请贷款者要申请较大金额的贷款，不宜安排在年初、年末和每季季末，以避免银行在信贷规模和信贷资金安排上的被动。应该指出，申请贷款者对有关银行信贷资金和信贷规模方面的情况不可能事先预测并掌握。因此，申请贷款者在借款时机的选择上应尽量与银行有关工作密切配合，并将用款安排意图告诉银行，以便银行安排与调度。

3. 与银行建立良好关系。与银行建立良好的关系，才能够保持相互之间的利益。网吧业主可以从以下方面下功夫：

（1）培养良好的形象。财务核算要正规，财会人员要精明强干，精通本店的财务核算，因为这些都是银行衡量申请贷款开店者管理水平的重要标准。由于银行对网吧的具体经营不可能有很透彻的了解，因而银行在对申请贷款开店者进行考察时往往是对其资金的使用、周转和财务核算等方面来展开，申请贷款开店者要想取得银行的信任，培养良好的形象，就必须花大力气在日常的资金管理上狠下功夫。

（2）经常主动地向银行汇报网吧的经营状况。银行把这看作是对他们工作和个人的尊重以及提高工作效率的一个重要因素，并且在潜意识里也认为，常主动汇报情况的借款者一般不会有重大问题，即使有问题也便于研究解决。

（3）用实际行动建立良好的信誉。借款者的经营效益是信誉的基础，而经济效益在很大程度上取决于借款者的经营管理水平，所以提高经营管理水平便也巩固了借款者的信誉。

4. 要有耐心。无论申请贷款者与银行的关系多少融洽，要求银行办的事不可能每一件都很顺利。许多事情能否办成，并不完全取决于银行，还取决于政策和其他机构或部门的制约；另一些银行自己就完全能办的事，又因涉及银行内部的许多部门，不可能一下子办成。因此，申请贷款开店者办事一时受挫时，要有耐心，要理解对方的难处，避免一时冲动伤了和气。

5. 主动、热情地配合银行开展各项工作。银企双方互相帮助、互相支持有利于双方友谊的加深。如主动配合银行检查网吧贷款使用情况和资金使用情况；努力完成银行管理流动资金所提出的各项要求；配合银行开展各项调查；认真填写和报送企业财务报表等。

第四节 网吧开办相关手续

一、网吧的开办条件和投资形式

根据《互联网上网服务营业场所管理条例》第八条规定，设立互联网上网服务的营业场所和经营单位，应当采用企业的组织形式。因此，网吧创立者需要了解这一点，做好设立企业的一切准备。网吧并不是普普通通地开一个店那么简单。

一般来讲，网吧可以采取以下三种最常见的法律形式中的一种：独资经营、合伙经营以及有限责任公司。

独资企业是指个人独资经营，整个网吧归个人所有和控制。这是一种历史最为悠久，也是形式最为简单的企业形式。对于初创资金不足，投资小规模网吧的创业者来说，可选用此形式。但是它属于无限责任制。一旦生意失败而导致企业资产不足以抵补企业的债务时，法律就会强制网吧的所有者以个人资产来进行清偿，因此网吧的所有者可能会失去其全部的个人财产。

合伙经营是指由两个和两个以上的人共同投资一个网吧，以签订合同来确立法律地位。在合同中，每个合伙人的关系、权利和义务都得以明确。因为合伙人的债务必须共同分担，故而任何一位合伙人的行为都可能对整个企业造成致命的危害。有鉴于此，只有你完全了解、充分信任的人才能成为你的合伙人。

公司是完全独立于自然人的一个实体。不过，你可以成为其中的一位股东、一位董事、一名主管人员或者职员。通常必须要有三个及其以上的人才能开办公司。他们还必须选出一个理事会，负责公司管理以及人事任命。

三种形式各有所长，各有所短。你可以根据自己的情况确定一种最适合于你的法律形式。在



★网吧实用技术与网吧经营全攻略

确定具体的形式之前，你必须确认自己投入多少，你个人愿意在网吧生意上投入多大的精力，还有税收、负债以及特许经营权等诸多条件。

二、处理好合伙问题

想合伙，怎样合伙？这是首先要考虑的问题。合伙有多种形式，就现阶段的中国来说，有家族内的合伙、朋友之间的合伙、同事之间的合伙等多种形式，占据着中国合伙经营企业的统治形式。这是与中国现今的市场经济发展水平相一致的。合伙要有契约，契约也就是合同，它规定了订立契约的人相互之间的义务和权利。

合伙经营需要提前制定好解决和预防的方法，避免问题发生和激化，这样才能保证网吧的持续发展。

首先，要把思想认识统一在一个前提下。以市场经济的道德规范为基础，以不损害社会公众利益为原则，以谋求共同利益为目的。无论是父子、夫妻、兄弟，还是朋友，都要遵循这一前提。在事业开始之前，事业发起者必须经过协商，达到统一。记住“亲兄弟，明算账”，做到“丑话说在前头”，构筑一个稳固的事业基础。

其次，要学会用法律来保护自己的权益。大家坐下来，把所有的问题都摆在桌面上，谈深谈透，达成协议，然后形成文字材料，最好聘请律师按照法律规定和格式予以修订，并到公证处进行公证，使之具有法律效力。每一个参与者，包括大家都认可的公证人，都要在材料上签字盖章，同一格式，人手一份，以此作为将来处理事务或纠纷的法律依据。对此，每一个人都要自觉地遵守和维护这些约定。

合伙就要发生合伙人之间的交往，因此，考虑合伙人的个性特点也是必要的。

如果你的合伙人是不直接参与管理与经营的投资者，当然理想，因为他一定会为自己的投资而给你提出很多建议，并运用自己的人际关系来帮助你，达到商业目的。

如果合伙是综合几个人的聪明才智与经验去经营管理的话，最好找一些能与自己分工合作的人做伙伴，以达到取长补短的目的。

那么，究竟如何选择合伙人呢？在列出各种理想合伙人的条件之前，先要告诫读者的是，好朋友能相亲相爱，不等于就是在生意上的合作良伴。好朋友很可能不是理想的生意合伙人。

选择网吧合伙人的原则有以下几点：

1. 征询准合作伙伴的从前伙伴的意见。你在寻找合作伙伴时，应征询他从

前的伙伴对他的看法，听到别人说他的好话固然好，但也要和反对他的人谈谈。

2. 审查准合作伙伴过去的记录。你要知道他有没有实际的经历或接受过相关专业训练？他是否真的对这行很了解？注意他过去失败的经历，但这并不表示他该被淘汰出局。一位企业家曾说过，他更喜欢和曾经失败的人合伙。因为失败一次的教训，抵得上在一流学院读两年的书。不过，要避开那些只会捏造借口、推诿责任的人。

3. 了解准合作伙伴的目标。在开始时，你俩的目标一定要一致，纵使未来会逐渐改变，但起初方向应该一致。

4. 调查准合作伙伴的生活方式。应见见他的家人，他对太太的态度可能就是他将来对合作伙伴的态度，如果你能和他的太太相处得好，当然更好。

选择合适的拍档并不容易，而这只不过是问题的一方面而已。找到合作伙伴后，还有如何分配权力的问题。

怎样合伙才能成功呢？下面为你讲几点秘诀：

◆互相依赖是基础

◆坦诚相见是润滑剂

◆取长补短是动力

◆义利并重是关键

那么，在合伙经营中，出现矛盾时该如何化解呢？有下面几种方法可供借鉴：

◆先自我批评

◆多回避退让

◆求同存异

◆模糊处理

三、掌握开网吧的步骤

纵观全局，才能做到心中有数。作为一个网吧创办者需要有条不紊地创建和经营网吧。初入此行的你一定急切地想知道开网吧的步骤。

下面我们就来介绍一下开网吧的步骤。总的来说，开网吧一般有以下几个步骤：

（一）事先规划

凡事都要先预而后动，才不至于匆忙上阵，乱了方寸。开网吧自然也不能例外，因为涉及许多具体技术及手续办理上的问题和误区，所以千万不可草率行事。

第一条：我要先做些什么

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

开网吧的最高境界是尽量做到合情合量，合乎逻辑，合乎预算，还有合法。这并不是傻，走捷径的后果往往适得其反、追悔莫及。

首要的就是要合法，各地的做法都是大同小异的，先问个清楚，照办就是，这一点并不难做到。同时，一家合法的网吧需要经过多个部门审核和批准，并且下发相应的证照才可以开业经营。

第二条：你需要知道什么

网吧是个技术性的生意模式，懂电脑、会网络将使你少走许多弯路。倘若你对这些一无所知，也没太大关系，请一两个专业的技术人员，或者认真地读一读我们为你特意编写的这本书就可以了。

开网吧需要知道的首先是法规（我们为你特选的附录对你很有用哟），还要亲自了解一下市场行情，包括电脑价格和网吧的一般收费标准等等。

第三条：选个“风水宝地”

简单的说，就是你打算开在哪里，其实关系到你事业成败。怎么讲？你看中的地点周围骑自行车 15 分钟范围内有没有其他网吧，合法的还是非法的，有几家，他们在开展什么业务，上网的人多还是打游戏的人多，价格水平分别是多少，你所处的位置究竟是商业区、办公区、工业区、居民区，还是大、中、小学校附近，人流量如何，年龄层次如何，消费水平如何。

第四条：选择接驳方式

这一条是最难确定的，你打算花多少钱，实际到底要花多少钱，将取决于你的网吧规模、档次定位和电脑配置等。

要开网吧，首先要了解当地电信的政策和收费标准。例如 ADSL 或 DDN 的网络费、使用费。

第五条：打打如意算盘

普通型网吧：除了上网，游戏方面没有发展前途，最大的好处是便宜。

高级型网吧：全面发展，3 年内不会落伍。

一切已计划完毕，动手吧。

（二）申请网吧开业手续

作好了以上准备之后，便要办理申请网吧的开业手续，这是作为一个网吧业



主创建网吧的必备步骤。

（三）动手准备

步骤 1：开始布置店面

首先是装修，根据档次不同而不同，定位高档的网吧当然是装修得典雅一些，桌椅最好去定制，形成自有风格。而普通的网吧也得将地方打扫干净，粉刷得素淡一些。

网吧的布局很重要，要体面一些。条件差的，除非特别便宜，否则很难吸引顾客。要放些植物或字画，因为客人长时间对着电脑，想休息一下眼睛又什么都没有，氛围就太差了。

合理的放置电脑既能节约空间，又可以满足不同顾客的品位。而网吧通常忽略了这一点，摆得横平竖直的，就未免有失亲切的感觉。

电脑安排要有面对面的，又要有靠墙的；既要整齐，又要宽松些的，总之是没有规律，让不同的顾客都能找到属于自己的位子。管理员的桌子要放在靠门的地方，方便招呼客人和结账。但千万别让人在外面就能看见，这样会显得你的网吧只顾收钱，进去了就很难全身而退，让客人产生排斥感。

步骤 2：买机器，组网络

买电脑最好要懂行的人陪同，自己懂当然就更好了。按事先规划的方案去选择合适的机型，上网的机器比较考究的部分是 CPU、内存，另外，显示器是门面，也不要太随便了，否则很难抓住顾客的眼睛。

关于购机和组网，我们将在下一章中详细为你解说。看过后，你即使不是全懂，也能做到心中有数。

（四）人员招聘

没有店员的店铺是不可想像的。你作为店主，可以兼作店员，或者让家人做店员，总之一个人是办不了网吧的。而网吧需要技术专业的管理，才能够正常地经营下去。

（五）进入网吧经营和管理阶段

一切准备就绪后，网吧就可以开业了。以后就需要你的精心经营了。现在你已经掌握了开网吧的步骤。之后，我们将详细阐述如何创办网吧以及如何成功经营网吧的诀窍。相信，你在掌握这些诀窍之后，开一家赚钱的网吧已经不是一件难事了。

四、给网吧起一个好名字

同网吧选址一样，网吧的命名对一个店主来说，无疑是相当重要的。首先，网吧的名称就像一个人的名字一样，一个好的名字无形中会对顾客的心理产生微

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

妙的影响，一个好听、好记、朗朗上口的名字无论如何也会比一个晦涩难懂的名字更易激起人们的兴趣，增加网吧的回客率。其次，一个好的店名就像企业的第一推销员，它的推销作用有时比一个优秀的推销员还重要。再次，一个好店名也有利于其声名的远播。同时店名也是一个网吧的无形资产。网吧业主要充分地重视网吧的起名。

在给网吧取名时，应当根据网吧的市场定位和社会心理效应取一个具有冲击力的好名字。据此，在取名时应网吧店名应易写易读，注意你的网吧的店名的用词必须是易识易写，否则的话，网民难以记住你的网吧的名字。网吧的店名应鲜明上口，让人喜闻乐见，这有助于提高网吧的知名度。比如同样的条件下，“骖虬”网吧和“乘龙”网吧，后一个名称的流传度后会远远大于前者。店名也要有寓意，如“天涯网吧”，寓意为天涯共此时，大家都相聚在此。

同时，要遵守受法律保护原则。

店主还应该注意，绞尽脑汁得到的店名一定要能够注册。要使店名受到法律保护，必须注意以下两点：

第一，该网吧名是否有侵权行为。

业主要通过工商部门，查询是否已有相同或相近的店名被注册。如果有，则必须重新命名。

第二，该网吧名是否在允许注册的范围以内。

有的店名虽然不构成侵权行为，但仍无法注册，难以得到法律的有效保护。如1915年以前的德国商标法规定仅有数字内容的商店名称是不能注册登记的。店主应向有关部门或专家咨询，询问自己起的店名是否在商标法许可注册的范围内，以便采取相应的对策。

了解了上面的为网吧命名的基本原则后，下面介绍一些为网吧命名的具体方法：

- (1) 以经营者本人的名字命名。
- (2) 以历史悠久、名声远扬的商品或品牌命名。
- (3) 以吉庆、美好、典雅的词汇命名，通过对人们的美好祝愿来吸引顾客。
- (4) 结合汉字原理命名。这样的命名往往能给人以融会贯通、回味无穷的感觉。汉字是中国特有的文化，蕴义含蓄、字形优美、变化无穷。以汉字取名，字义上要健康，有现代感、冲击力，品味起来有深度，利于传播。或寄托意愿，或描写特征，或构思独特，或意境深远。音律上要琅琅上口，不拗口，有韵律美。字形上有要创意性，易于识别，简洁明快，端庄郑重。
- (6) 以典故、诗词、历史轶闻命名。这样的命名简明达观，富有艺术感染力。

(7) 利用谐音使名。幽默诙谐，妙趣横生，极易抓住顾客的视线，激发顾客的兴趣。

总之，为网吧命名时不仅要有高度的概括力，还要含义深刻，新颖独特。这样的名号才能广为传颂，为网吧增添风采。

五、网吧执照申办须知

(一) 网吧（下称互联网上网服务营业场所）的开办需经文化部门，公安机关网监部门、消防部门，工商行政管理部门审核。申请表格可分别向这些部门索取（要查清各市公安局网监部门电话）。

(二) 申办互联网上网服务营业场所，应当采用企业的组织形式，并具备下列条件：

1. 有企业的名称、住所、组织机构和章程；
2. 有与其经营活动相适应的资金；
3. 有与其经营活动相适应并符合国家规定的消防安全条件的营业场所；
4. 有健全、完善的信息网络安全管理制度、安全技术措施；
5. 有固定的网络地址和与其经营活动相适应的计算机等装置及附属设备；其中大城市市区内每一营业场所的计算机设备总数不得少于 60 台，各地级市市区内每一营业场所的计算机设备总数不得少于 30 台，县（市、区）、乡镇每一营业场所的计算机设备总数，可由地级以上市文化行政部门参照以上标准适当下调。所有营业场所每台计算机的占地面积：均不得少于 3 平方米（不含附属用途建筑物的占地面积，如办公室、洗手间、小卖部、外走廊等）；
6. 有与其经营活动相适应并取得从业资格的经营管理人员、安全管理人员、专业技术人员；
7. 中学、小学校园周围直线距离 200 米范围内和非商业用途的建筑物内（包括居民住宅楼、私人出租屋等），房屋夹层以及违法建筑物内，不得设立互联网上网服务营业场所；
8. 符合文化行政部门规定的总量和布局要求；
9. 法律、行政法规规定的其他条件。

(三) 申办程序

1. 申请人应当向所在地县（市、区）级文化行政部门提出的申请，填写《网络文化经营活动立项申请表》并提交以下材料：

(1) 工商行政管理部门核发的营业执照或《名称预先核准通知书》和企业章程的复印件；

(2) 法定代表人或者主要负责人、安全管理人员、专业技术人员的身份证及

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

资格证（毕业证、结业证、培训证）的复印件；

（3）验资报告及资金信用证明；

（4）自有营业场所产权证明的复印件或者租赁意向书及业主产权证明的复印件；

（5）守法经营承诺书。

县（市、区）级文化行政部门应自受理设立申请之日起10个工作日内实地检查并进行初审后，报地级以上市文化行政部门进行审核。地级以上市文化行政部门应自收到县（市、区）级文化行政部门的初审报告之日起10个工作日内作出审查决定。符合条件的，向县（市、区）级文化行政部门发给同意设立的核准文件；不符合条件的，应当书面说明理由。

2. 申请人取得文化行政部门同意设立的核准文件后，应当向所在地县（市、区）级公安机关申请核发《消防安全检查意见书》和《网络安全管理软件安装证书》，并提交以下材料：

（1）工商行政管理部门核发的营业执照或《名称预先核准通知书》和企业章程的复印件；

（2）地级以上市文化行政部门同意设立互联网上网服务营业场所的批准文件的复印件；

（3）与互联网接入服务提供者签定的提供接入服务合同的复印件；

（4）法定代表人或者主要负责人、安全管理人员、专业技术人员的身份证及资格证（毕业证、结业证、培训证）的复印件；

（5）自有营业场所产权证明的复印件或者租赁合同及业主产权证明的复印件；

（6）符合消防安全要求的营业场所地理位置图，建筑平面、立体面及消防审核、验收法律文书；

（7）网络拓扑结构图；

（8）网络与信息安全管理制度，包括上网用户登记制度、安全管理责任人职责、技术人员职责；

（9）已采用网络安全审计管理系统等安全技术措施的证明文件。

县（市、区）级公安机关消防机构和网络安全监察部门应自受理申请之日起10个工作日内进行实地检查，提出初审意见报地级以上市公安局消防机构和网络安全监察部门分别审核；地级以上市公安局消防机构和网络安全监察部门应自收到初审意见之日起10个工作日内作出审查决定。符合条件的，发给《消防安全检查意见书》和《网络安全管理软件安装证书》；不符合条件的，应当向申请人书面说明理由。

第一章 网吧的筹备

3. 申请人在取得公安机关《消防安全检查意见书》和《网络安全管理软件安装证书》后，应当向所在地县（市、区）级文化行政部门申请最终审核，填写《网络文化经营许可证申请表》并提交以下材料：

（1）地级以上市公安机关核发的《消防安全检查意见书》和《网络安全管理软件安装证书》的复印件；

（2）自有营业场所产权证明的复印件或者租赁合同及业主产权证明的复印件；

（3）与互联网接入服务提供者签定的提供接入服务合同的复印件；

（4）符合消防安全要求的营业场所地理位置图，建筑平面、立体面及消防审核、验收法律文书；

（5）网络拓扑结构图；

（6）网络与信息安全管理规章制度，包括上网用户登记制度、安全管理责任人职责、技术人员职责；

（7）已采用经营管理监控系统等经营管理技术措施的证明文件。

县（市、区）级文化行政部门应自受理申请之日起 15 个工作日内作出最终审核。审核合格的，发给《网络文化经营许可证》；审核不合格的，应当向申请人书面说明理由。

4. 申请人在取得《网络文化经营许可证》后，应向县（市、区）级以上工商行政管理部门申请登记注册，依法领取营业执照后方可开业。

申请人在领取营业执照后 3 天内，必须将《网络文化经营许可证》和营业执照的复印件分别报受理申请的县（市、区）级文化行政部门、公安部门备案。

六、如何申请网络文化经营许可证

申请设立经营性互联网文化单位，应当向所在地省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门提出申请，由省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门初审后，报文化部审批。申请设立经营性互联网文化单位，应当采用企业的组织形式，并提交下列文件：

（一）申请书；

（二）企业名称预先核准通知书或者营业执照和章程；

（三）资金来源、数额及其信用证明文件；

（四）法定代表人或者主要负责人及主要经营管理人员、专业技术人员的资格证明和身份证明文件；

（五）工作场所使用权证明文件；

（六）业务发展报告；

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

(七) 依法需要提交的其他文件。
对申请设立经营性互联网文化单位的，省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门应当自受理申请之日起 20 个工作日内提出初审意见上报文化部，文化部自收到初审意见之日起 20 个工作日内做出批准或者不批准的决定，批准的，发给《网络文化经营许可证》；不批准的，应当说明理由。

设立互联网文化单位申请表

申请单位名称		法人代表人	
单位注册地址			
单位注册地址			
电话：		传真：	邮编：
网站域名		IP	申请类型
中文	英文	1.	1. 经营性
1.	1.	2.	2. 非经营性
2.	2.	3.	
3.	3.	4.	
4.	4.	5.	
5.	5.	6.	
服务器：		(个、组)	申请项目
单位人数：		(人)	1. 音像制品
注册资金		(万元)	2. 游戏产品
固定资产：		(万元)	3. 艺术品
申请联系人：			4. 演出剧（节）目
电话：		传真：	5. 动（漫）画等其它文化产品
E_mail			6. 展览、比赛活动
受理单位意见		申报单位章 年 月 日	

七、网吧经营范围和禁止经营事项

国家对于网吧有着非常严格的规定，所以网吧经营者需要熟悉掌握网吧经营法规，合法经营，才能让网吧长期经营下去。

网吧可以经营的业务大致如下：

- ◆提供网页浏览服务；
- ◆提供免费电子邮件（E_mail）服务；
- ◆提供文件下载服务；
- ◆提供主页制作及上传服务；
- ◆提供计算机知识培训服务；
- ◆提供计算机网络知识培训服务；
- ◆提供 Internet 网络知识服务；
- ◆有条件的网吧还可以提供一些扩展服务，如：打印、扫描、复印、传真、IP 电话、网络会议。

网吧禁止经营的业务如下：

- ◆禁止进行煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的活动；
- ◆禁止进行煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的活动；
- ◆禁止进行煽动分裂国家，破坏国家统一的活动；
- ◆禁止进行煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的活动；
- ◆禁止进行捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序的活动；
- ◆禁止进行宣扬封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖，教唆犯罪的活动；
- ◆禁止进行公然侮辱他人或者捏造事实、诽谤他人的活动；
- ◆禁止进行损害国家机关信誉的活动；
- ◆禁止未经允许而进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的活动；
- ◆禁止进行故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的活动；
- ◆禁止进行危害其他计算机信息网络安全的活动。

第五节 网吧选址与租房

一、适合开网吧的区域

开网吧不比开公司，店址的选择是决定成败的关键因素之一。现实生活中，

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

由于地点选择错误而导致一败涂地的例子并不罕见。

店址基本上决定了市场范围、顾客人数、消费量大小等这些严重影响网吧经营效果的要素。并且当一个网吧的位置确定后，便要在场地、装潢、人员等方面投入大量资金，使得变更网吧地点成为相当困难的事情，不可能轻易移动。由此看来，网吧投资的规模越大，相对而言选择网吧所在地的重要性也越大，越应当慎重考虑。

什么样的地点才能算是适当的网吧经营地点呢？对这个问题不能简单而孤立地去看，而应与本身经营的业种结合在一起来考虑。要看网吧经营的方向是什么；网吧的价格是高还是低；主要服务的顾客是些什么人。将这些情况与选择的网吧营业地段特性结合起来，才能看出店址是否恰当。一般来说，适合网吧营业的地段有以下一些类型，各有自己的特性。

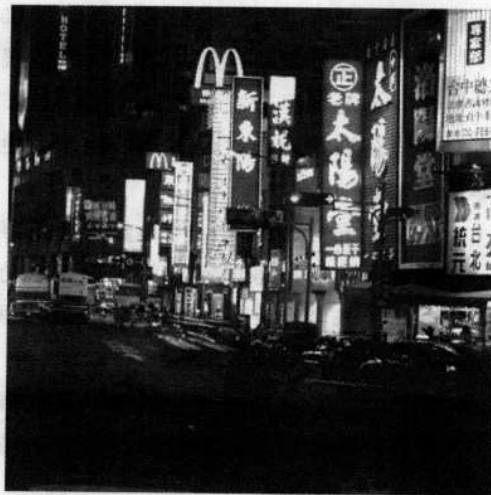
（一）商业区

该地段是市民购物、聊天、逛街的场所，自然也是赚钱的理想场所。可是，该地段店租高，竞争性也强，只适宜那些有鲜明个性特色的网吧发展。

这个地段的特征是：商业效益好，同时投资费用相对较大。经营时应有针对性地为顾客提供服务，但须有特色。

（二）城市中央商业区

这是都市中最主要的、最繁华的商业区。全市性的主要大街贯穿其间，云集着许多著名的百货商店以及各种专业店，豪华的大饭店，影剧院和办公大楼等现代设施。在一些较小的城镇，中央商业区则是这些城镇的惟一的购物区。这些客流量大的地方，都给网吧带来了丰富的客源。但是在这种地方，一般商业人士是无暇光顾网吧的，而如果定价高了，也不会吸引普通网民，这虽是黄金地段，但如果经营不善，很有可能会门庭冷落。



（三）城市交通要道和交通枢纽的商业街

它是大城市的次要的商业街。这里所说的交通要道和交通枢纽，包括城市的直通街、地下铁道的大中转站等。吧址选在客流多的街道上，受客流量和通行速度影响最大，这些地点是人流必经之处，在节假日、上下班时间人流如潮，吧址选择在这些地点就是为了便利来往人群可以上网。

（四）城市居民商业街和边沿区商业中心

城市居民区商业街的顾客，主要是附近居民。在这些地点设置网吧是为方便附近居民就近上网。而这些顾客一般也是网吧的固定目标人群。对一些规模较小的网吧来说，是一个非常好的选择。

（五）办公区

在这种地段开网吧，应该充分考虑到上班族是主要消费者，他们的消费水平和档次较高，且大多是20多岁到40多岁的白领阶层，因此应以这部分人为目标。

我们都知道，上班族有一个特点：由于上、下午要上班，在无条件上网的条件下，只有在下班的时候去网吧消遣或者学习或者是其他。所以，把网吧开在离办公楼近的地方，顾客就会多。

在写字楼聚集地段开网吧，店面必须整洁，以迎合“白领”们的口味；有特色的网吧更受“白领们”的亲睐。

（六）居民区

这种地段的顾客以住宅区的附近居民为主。在确定网吧的档次和规模时，一定要考虑住宅区的档次和规模，以及住宅区内的居民的收入、文化教育程度等。

在居民区，学生的消费是主力，但是在经营的时候要特别注意对未成年学生的开放程度。

（七）大学校园附近

也就是学校、大专院校附近。显然，学生是该地段最主要的顾客，尤其对于大专院校附近的网吧更是如此。网吧以其价廉味美的优势吸引着学生，对于该类网吧，一天中没有明显的高峰与清淡时段的差异，但季节性的差异却相当大，例如该类网吧在暑假的上座率肯定不高，但是在节假日的上座率肯定高于平时。网吧开在大学校园附近一般都会是生意火爆。

（八）市郊和城郊结合部

该地段可能被很多人认为不是开网吧的理想场所，其实不然，因为该地段计算机普及率比闹市来说相对小很多，对上网吧上网的需求会相对高一些。另外，市郊地段店租低廉，这个优势非其他地段可比。还有，在此开网吧，计算机配置要求不那么高，可以减少投资资金。但是，我国城市的市郊地段具有相当的可变性，许多目前人口并不多的市郊地段，随着城市建设的发展、外来人口的增加，会变成繁华的社区中心。眼光远大的投资者如能把握机会，提前一步择地开创基业，日后财源定会滚滚而来。

以上几种地段的分类并不是绝对的，而且有的地方同时具有两到三个地段的特征，所以在选择店址时需要具体问题具体分析。不过，网吧营业地段的分类，

✿网吧实用技术与网吧经营全攻略

给开网吧者提供了一个基本思路，可以大致判断所选定的开业地点是否适宜本网吧的经营方向。

二、大学校园附近生意火

网吧是个辐射能力很弱的业态，它能够辐射到的顾客范围一般来说是一个生活区或者是一所大学，所以它的消费群体有很大的局限性。但是大学的学生已经成为网吧庞大的消费群体。学校附近的网吧是学生们最热衷的地方。在大学校园附近的网吧里经常能看到，许多学生都在网络游戏世界里比拼。也有一些即将毕业的学生在网上查阅资料，准备毕业论文。大学附近的网吧，顾客九成是学生，晚上或赶上没课人多的时候，机器不够，有时候只能排队等。

在高校聚集区网吧成群成片的状况非常普遍，也是很多网吧分布的一大特色。以云南为例，以121大街为中心，离公路两侧各1公里范围内，成为昆明市网吧聚集度最高的地区之一。有人做过一个大概统计，在云南大学周边1000米内的范围内聚集的网吧数量超过50家，占全市网吧总数的约12%。在云南大学背后的春城卷烟厂旁边的一条路上，因为靠近云南民族大学学生公寓，而街面上有超过4家网吧经营，另外还有一家名叫“网吧街”的大型网吧，因此，这条街就被师生和周边居民称为“网吧一条街”。另外在人民西路的昆明医学院附近和龙泉路云南财贸学院附近，也聚集了一定量的网吧，由此可见，学生群体是网吧不可忽视的消费群。

网吧配有普通电脑、液晶显示器超薄电脑和笔记本电脑，能满足不同消费层次的需求；全天24小时营业，还有餐饮服务，为网民提供了极大的便利。网吧一条街为了让更多的人学习网络、使用网络、以推动计算机、网络的普及和发展，特在每天早上7:00到9:00提供免费上网服务，形成自由“网络早市”。

但是，从另外一面可以看出，在大学附近的网吧竞争相当激烈，很多网吧实行价格优惠、赠送等手段，使出浑身解数。杭州网吧多数分布在城市西北大学文教区周围，顾客以大学生为主。在学校放假时，多数网吧的上座率低，收费标准几乎已降至最低限度，白天时段上网费仅为1元/小时，晚上为2元/小时。但低价竞争依然未能改变网吧市场的萧条状况。为了在激烈的市场竞争中生存，网吧经营者用增加游戏服务项目、降低价格等办法吸引客源，一些网吧又开始在暗地里进行违规操作。

可见，有了好的店址，网吧管理者还要善于经营，这样才能如虎添翼。

三、中小学校附近选址不可取

互联网的迅猛发展催生了网吧这一新生事物，当它出现后不久，青少年们发

现，这里简直就是另一个天地；继而人们便意识到，网络在带来大量快捷信息的同时，也带来了无穷无尽的有害信息，给青少年的身心健康带来了极大的危害，由此引发的未成年人犯罪现象时有发生。几乎所有的家长对孩子进入网吧都持反对态度。

在人们的呼吁下，《互联网上网服务营业场所管理条例》得以出台，自此，网吧的经营活动终于有章可循了。

然而，由于一些地方管理措施不到位和日常监督不力，《条例》的执行并不理想，一些网吧依然我行我素，违规接纳未成年人，特别是中小学生，有的为了牟取私利，甚至用色情内容吸引青少年进入网吧消费，对青少年的身心健康造成了极大的危害，对此，家长们意见很大。

文化部曾多次要求各地对“两次违规接纳未成年人上网”的网吧进行停业整顿，各地文化稽查部门也开始了对网吧的集中整治。不少网吧闻风而动，“拒绝”了一些中小学生。但是，每当寒暑假到来，不少孩子仍旧“进驻”网吧。一些网吧也不顾“风声正紧”，敞开大门迎来了学生“客流”高峰。

这无疑有多方面的原因。其中最重要的一个原因就是，一些地方的相关管理部门和执法者，没有充分认识到网吧对青少年身心健康造成的严重影响，没有将青少年的身心健康放在重要位置。这就是为什么一些地方不能真正做到按有关规定依法从严从重处罚违规网吧。有的地方为了所谓的“发展”和“收入”，甚至打着繁荣市场等旗号，任由网吧违规经营。有些执法部门的工作人员还充当“黑网吧”的保护伞，支持和纵容网吧违规经营，而将青少年的身心健康置之度外。

这些问题已引起了有关部门的高度重视。文化部在其下发的通知中强调，在整治期间，对接纳未成年人的要按照《互联网上网服务营业场所管理条例》规定从快从重处罚。对累计两次接纳未成年人上网的网吧要责令停业整顿，对累计三次接纳未成年人上网的，要吊销《网络文化经营许可证》；对情节严重或在规定营业时间以外接纳未成年人的网吧，一律吊销《网络文化经营许可证》。相信这些举措一定会有效遏制网吧违规接纳未成年人进入的现象继续蔓延。

根据《互联网上网服务营业场所管理条例》第九条规定，中学、小学校园周围200米范围内和居民住宅楼（院）内不得设立互联网上网服务营业场所。

制止网吧违规经营，保护青少年的身心健康刻不容缓！

四、确定网吧的规模

在租赁网吧营业房之前，经营者必须确定网吧的规模。因为只有在网吧规模确定之后，你才有可能租赁面积大小合适的房屋。

第一，确定网吧的面积。网吧的面积从理论上讲可能是越大越好，因为营业

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

面积越大，那么可以容纳的客人也就越多，从而带来更高的销售额和获取更多的利润。但在实际经营中，过大的营业面积和规模可能会给你带来额外的负担，因为每一平方米面积你都要付房租和装修费。而且，如果网吧过大、而顾客很少的话，可能会给潜在新顾客的光临产生负面的影响。



毫无疑问，确定网吧的面积首先取决于你的投资能力。在你的投资预算中，有一大部分资金用于房租。即使你对网吧有一个理想的面积标准，但是如果房租超过你的预算范围，你也只能放弃。在此房租预算范围之内的标准，网吧的面积当然越大越好。

第二，计算网吧的客容量，也就是确定所选的店面可以安排多少座位和有效经营时间。因为网吧内要有办公区域和卫生间等辅助面积、通道。除去这些面积后才是可以用于经营的网吧面积。根据经验，营业面积通常为总面积的 50% ~ 70%。

每一个座位所占面积因服务形式不同而不同，一般网吧每一座位约占 1 平方米；我们可以利用上面的数据计算一下大概的座位数。举个例子，假定网吧不设包间，网吧营业面积占整个网吧面积的 70%，每一个座位平均占位 1 平方米，网吧的总面积为 120 平方米。那么可以安排的座位数为：

$$\begin{aligned}\text{座位数} &= \text{总面积} \times \text{营业面积所占的比例} \div \text{每一个座位平均所占的面积} \\ &= 200 \times 70\% \div 1 \\ &= 140 \text{ (个)}\end{aligned}$$

第三，按照人均消费额来估算网吧每天预期的总销售额和全年的毛利润。人均消费额是指顾客每次进网吧可能承受的消费金额，这是由顾客的收入水平决定的。人均消费额要通过市场调查来确定。不同的地区、同一城市不同的区域、同一区域不同的消费群体，由于消费习惯的差异，其人均消费额都有所不同，因此在有必要先期对你所确定的目标顾客的人均消费额做到心中有数，才能使你的经营目标明确。假定通过市场调查，确定你所经营的网吧的顾客人均消费额为 5 元，选取每 6 小时每一座位每台电脑只上一次客人为预期的一般经营状况，即一般应当实现的经营状况，则 120 个座位每台电脑每天可接待 480 位顾客，每人平均消费 5 元，全天预期的营业额为 2 400 元，全年预期的营业额 850 000 元左右。

通过上面的例子讨论和计算，我们可以得出下面的结论：通过综合考虑网吧

的投资能力、房租价格、座位容量、消费水平和利润标准，并进行定量的计算后，才能确定合理的网吧面积，以获取更多的利润。

五、合理确定和判断房租

网吧开业的时间和地点选择对网吧今后的发展以及利润来源是至关重要的。时间指的是某地在某一特定的时期内所发生的事件。地点则是指地理位置。除了交通状况以外，还有其他因素同样会影响租金的多少，例如房子的修建时间，地点的好坏，还有暖气、照明、供水、停车等辅助设施。

合理确定和判断房租是签订房屋租赁合同最为重要的方面。确定房租的方法是将房租年租金转化为单位面积日租金，通常为每日每平方米租金。计算方法为：

每日每平方米租金 = 年租金 ÷ (店面面积 × 年工作日)

例如一个 100 平方米的网吧，年租金为 10 万元，年工作日按照每年 350 天（考虑到某些特殊，如停电，或网吧停业整顿等，以及其他一些不确定的营业因素而到来的营业时间减少）计算，那么租金就是：每日每平方米租金 = $100,000 \div (100 \times 350) = 2.86$ [元 / (m² · 天)]。

在计算出上面的每日每平方米房屋租金后，你可以将计算出来的金额与目标区域中的其他店面做比较，计算出目标区域内条件相近店面的平均每日每平方米租金额，就可以知道你所看中的店面租金出价是否合理，如果过高，就要通过谈判尽量使之降至平均价格左右；如果低于平均租金价格，那么租金就基本可以认可。

需要强调的是，这里所讨论的面积为店面建筑物的使用面积，即建筑物内部的实际可使用的面积而非建筑面积，这在与房东洽商时必须统一起来。

六、签订房屋租赁合同须注意的问题

在确定价格之后，就是签订房屋租赁合同。房屋租赁合同是获得保障的法律依据。在签订房屋租赁合同时，应着重注意以下问题：

（一）房屋产权

首先你要弄清楚谁是房屋真正的拥有者。有些房屋的出租者往往不是真正的业主。如果你直接和业主打交道，就可以避免一些不必要的纠纷发生。

和你打交道的人可能具有如下不同的身份，如果你在租房屋时没有弄清对方的真实身份，贸然和后三种人签订合同，极有可能掉入陷阱——真正的业主、受业主委托的中间人、原来的承租人、和房屋毫无关系的骗子。

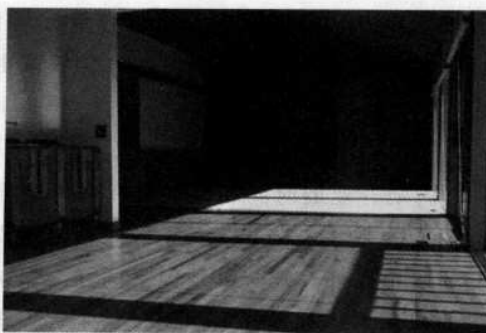
如果房屋出租者不是真正的业主，则须查明出租者和业主之间的合伙协定和

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

合同履行情况，并把与业主沟通协商后的情况列入新合约内。不然，会引起纠纷甚至上当受骗。如果你要租的房屋较大，涉及的金额较多，这就更要小心为妙了。

（二）合同内容要详细完备

在签订租赁合同时，内容一定要详细完备，特别是在涉及双方的权利和义务时更是不能马虎。对租赁者来说，主要约定应包括：租金金额及今后租金的变动方法；有权在不破坏房屋总体结构的前提下，按自己的意愿对房屋进行装修；业主应保证房屋正常的供电供水；业主因不可抗拒的原因单方面中止租赁关系，要给予合理的补偿；房屋如遇拆迁，应提前通知承租人；合同到期后，在同等条件下享有续租优先权。



（三）确定合同的有效期限

开网吧是一个长期的经营行为，合同签订的时间当然是越长越好。不过，签订长期合同也有一定风险，如果开网吧后经营业绩不理想，要想换地头就会受到合同的制约，如果你单方面中止合同，可能就会损失保证金。所以，你在处理有关合同有效期的问题时，当三思而后行。

投资者可以约定店面的转租条件。这样可以在租赁期未届满时，若遇到经营亏损或不可预料情况影响经营时，承租方可以通过转租减少损失。

（四）租金和支付方式

双方要明确租金包括的范围，如附加面积和附属设施等，编制清单，注明完好程度，作为租赁合同的附件。我国目前的惯例一般是先支付租金，这对承租方来说，意味着先期投资或占用流动资金。最理想的是先支付一个月的租金并交纳一个月的押金，以后按月支付租金，租赁期限届满时如不续租，由出租方退还押金或最后一个月不再支付租金；其次为按季支付或半年支付一次租金；最好不要按年支付租金，那样的话，资金占用量太大。

第二章 网吧装修布局和设备布置

第一节 网吧装修布局设计

一、网吧装修规划

网吧装修前的规划是网吧经营的一个重要方面，在很大程度上就可以体现出网吧经营的总体框架和经营思路，因为经营思路是网吧的装修标准。为将来网吧更好经营，结合当地的网吧市场状况所做的规划非常重要。在做关于网吧装修规划之前，一项重要的工作就是进行网吧市场的调查，取得的调查数据越准确越精细越好。首先我们必须明确一个重要的问题：“网吧为谁而开？”我们网吧服务的主体对象是哪些；其次是服务对象的消费承受能力如何，他们的经济状况处于什么样的水平；第三要了解在众多的消费群体中有哪些消费习惯。因此在进行相关的市场调查工作中，有以下几个重点问题值得我们了解：

（一）本地的经济水平和平均消费水平

一个地区的经济发展水平决定了人们的收入，也就直接决定着人们的消费水平。在了解了当地的经济和人们的消费水平之后，我们还要尽量了解各类消费的比例，这样就可以大致地估算一下他们花在娱乐方面的消费状况了。如果当地整体经济水平不高，那么整个网吧在一开始就只能定位于走低端路线了。

（二）在网民群体中，以哪些（或哪类）人为主体

在前期的准备工作中，可以深入其他现有网吧进行一些必要调查，包括男女比例、年龄段分布、网吧收入和消费水平状况等，这样就可以大致了解在众多的网民群体中，以某些人为消费主体了，这些人将是我们网吧日后经营中的主要服务对象。根据消费主体的不同，我们在进行装修规划时将会有不同的选择。

（三）在网吧消费主体中，有哪些消费习惯

接下来要重点了解的是网吧消费主体中，有哪些消费习惯，如在网吧以玩什么为主（游戏？电影和音乐？聊天？）、消费的时间段及平均时长、上网是否喜欢集中、上网过程中的其他消费行为等等。了解了这些细节性问题，对于我们进行网吧装修方案的规划和设计是大有帮助的，有助于我们有针对性地设计不同风格的装修方案。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

（四）网吧装修规模和档次的确定

网吧装修的规模和档次是完全根据当地经济发展水平和人民的平均消费水平来制定的。因为大规模和高档次的网吧装修，自然会使得网吧的初始投资增大，网吧为了尽快回笼资金，势必要以高价位来定位网吧，因此，消费主体是普通网民还是高收入阶层，都会彻底改变整个网吧的装修规划。

（五）网吧装修格局的制定

在网吧装修的整体布局上，虽然受限于网吧经营场所的结构，但是要想布置成什么样的格局，还是决定于网吧经营者的经营战略思路的。网吧的装修风格也是很有讲究的一个部分，这一点主要根据网民中的消费主体和消费习惯来制定。网民中的消费主体是什么样的年龄段、是男性还是女性、各种消费习惯如何，都要求我们在进行网吧装修规划时进行通盘的考虑。如消费主体是年轻的女性，则在装修风格上可走舒适、温馨之路；如消费主体为游戏玩家，则装修风格可以某游戏为主题，成为游戏主题吧；其他的还可以建成如影视主题吧等等，不一而足，可由大家具体地来进行发挥了。

（六）网吧装修规划的具体要求

网吧装修要有创新意识。当前网吧经营极度激烈的竞争环境之下，必须要形成自身的特色，才能取得更好的经营成果。因此，作为网吧前期装修规划设计人员，除了对市场的把握之外，还要具有一定的前瞻性，以战略的眼光来预见网吧发展的未来和方向，并将这种预见体现在网吧的装修规划之中，制定多种规划方案。在进行网吧装修规划时，应根据情况，有选择地制定二至三套可行规划方案，加以具体地比较和分析，最终决定采用某一种方案，或者是一种综合方案。最后，很重要的一点就是要形成详细的规划方案书。网吧的装修规划方案应尽可能地细化，以方便实际装修施工工作中的操作。同时，要将网吧装修规划方案书作为重要的文件档案留存，以备查阅。

二、网吧装修原则

网吧的门面无疑就如人的脸面对于人形象的重要一样，为其形象的突出表现部分。门面设计要求应该在考虑接待顾客特点的情况下，刻意求新，显示个性，力争让顾客产生好印象，也就是说既要有精神上的美感，又要在现实中符合人的要求。

在进行网吧门面设计之前，应首先全面了解网吧的定位、规模、特点，使之尽量与店面外部形式相结合。同时还应了解周围环境、交通状况、建筑物风格，使店面造型与周围环境协调和谐。我们在设计构思上应深入了解门面装饰的历史和当今国内外门面发展的趋势，从而启发我们设计出形式新颖、实用、结构合理

第二章 网吧装修布局和设备布置

的网吧门面。设计者必须要有较全面的艺术修养和革新的空间造型创造意识，又有掌握营销与设计技术的能力，才可能达到合格网吧门面设计者的标准。

确定装修方案的时候，我们应该把握以下原则：

（一）适度而不过度装修：有些网吧在装修时大量采用国内外最流行的装修材料和结构，希望用时尚吸引顾客，花了很多钱，而实际效果可能并不理想。其实近年来，装修材料更新换代的速度非常快，流行的时尚如过眼云烟，而且很多并不适合网吧使用。过度装修是对网吧的特点缺乏深刻理解的表现。网吧的主要功能是提供给顾客一个轻松上网的场所，而不是让顾客参观装修博览会，因此应以简洁为佳，对于网吧更是如此。过度装修会使顾客产生空间极度压迫的感觉，反而影响上网时的情绪。过度装修也很不经济，增加经营的成本。需知在网吧所有的费用中，装修如同往墙上贴钱，贴上去就撕不下来了，一旦需要评估网吧价值，如转租时，其他设备、用品还可计算残值，装修上花钱再多，也是一文不值。

（二）与经营特色相统一：网吧的营销策略应以突出特色为主，所以要把装修作为网吧整体包装策划中密不可分的内容，与网吧定位或服务特色、店招等有机地统一起来，以强化对顾客的影响力，加深顾客对网吧的印象。

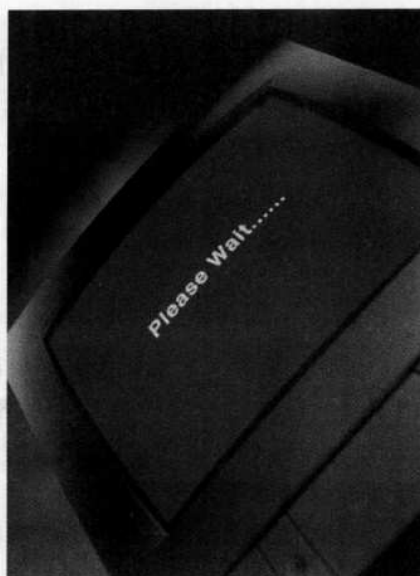
（三）与顾客的要求相统一：顾客是以特定的社会群体来划分的，每一个社会群体因地域、文化、阶层等社会人文背景基本一致，所以在环境要求上也体现出较为明显的一致性。目标顾客是网吧经营的主要顾客群体，因此在装修的风格、氛围及布局上，要符合目标顾客的要求，使他们感到舒适、亲切、自然。

（四）突出个性网吧：装修的个性易于顾客的辨别和树立口碑，但过分张扬的个性可能适得其反，使部分顾客望而却步。因此，在突出个性时应当柔和、适度。

在把握上述原则的基础上，装修设计时要多做几个方案进行比较、修改，从而确定合理的实施方案。

三、网吧装修风格

俗语说：“经营靠门面，店雅客自多。”用在网吧经营上就是说，必须把网吧



✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

的门面和空间装修得雅致、明亮、和谐，给宾客一个良好的舒适的上网环境。

网吧每天要接待众多的客人，网吧给宾客提供场地、服务，因此要使网吧的设计便于接待客人，无论是外观还是内部配置都需要遵循“适用、坚固、经济 and 美观”的原则。

不同的网吧规模大小不同，进行装修必须因店制宜，使之最大限度地便利消费者，同时又保证清洁卫生，并要突出自己的特殊风格和标志，而且还要使之能具有较高的艺术性。

其实，网吧的装修只要符合消费者的心理，那便是成功的装修。

现今，随着人们生活水平的提高，人们来网吧上网不仅只是为了上网，在网吧享受一种轻松和清静也是众多客人的心态，因此，网吧的装修可以抓住这一点。有自己的个人空间是现代人的基本要求之一。因此，网吧的装修与布置要满足人们的这一要求。

或许你开的只是一家很小的网吧，网吧的营业厅只有 100 平米，但是你在桌与桌之间哪怕只是隔一个屏风，这种个人空间的感觉，也会马上显现出来。一般说来，要使网吧的装修雅致、明亮、和谐就应做到：

第一，使网吧的内部结构同装置和谐。网吧的外观固然重要，内部装置更是不可缺少，只有两者统一和谐，才能取得良好的效果。如灯具的选择和装置应与营业厅建筑结构相协调，便于清洁擦拭。地板、屋顶和墙壁的装饰色彩的选择要以能为顾客提供舒适的上网环境为目的。

作为一家网吧，经营对象主要是一般的消费者，因而只要能给消费者提供干净、卫生的场所和比较舒适的环境便可吸引顾客，过分华丽的装饰不仅不能吸引顾客，反而会使顾客难受。一般人的心理是：装饰华丽的网吧，其价格一定不菲。因而，作为一般消费者，在进网吧前首先会摸摸自己的腰包，转而另寻它处——尽管这家装饰华丽的网吧的价格其实贵不了多少。网吧一般应以简洁并富有特色为宜。

第二，使网吧的建筑外形、尺度、线条、色彩协调一致。室内高度要保证通风、敞亮、悦目；外部线条要简单、明快、美观，色彩要适宜。一般网吧的色彩要给人以简洁明快的感觉。

四、网吧装修的主题和格调

网吧主题的规划，涉及网吧的风格特点，影响网吧经营的效果。顾客对网吧的印象如何，通常都取决于他刚到网吧的头几分钟碰巧所看到的一切，如迎宾者脸上泛着的微笑，还有整个网吧的氛围。顾客在网吧里的所见所闻所感，都是整个格调的一部分。从顾客握住大门门把的那一刻开始，他们就感受着网吧的格

第二章 网吧装修布局和设备布置

调。因此，网吧里的一切，包括颜色、大小、形状、重量以及质地共同构成了整个格调，只有当他们融洽统一时，才会给人留下美好的印象。

（一）突出网吧的主题

网吧的主题是网吧服务内容的集中反映。它包括：确定网吧的服务的种类或性质，是作为咖啡馆式的网吧，还是游戏厅式的网吧，还是别的特色形式。它反映网吧的服务特色和品位，表明网吧营业内容和服务方式，体现网吧的服务规格和水平。

网吧主体的规划，必须以网吧市场需求分析和市场竞争为基础，根据经营方针和经营计划，寻求网吧的设施设备和布局的功能效果。只有网吧主题规划确定后，才能围绕网吧的主题进行内部布局，设施的装饰，设备的配置；并通过色彩、灯光的运用，烘托网吧主题，使主题更加突出和鲜明。

网吧环境应根据不同类型、不同风味和档次高低装修。

（二）突出层次性

网吧的设计要考虑平面设计、立体设计和意境设计 3 个层次。

平面设计是整个网吧设计的基础。它是根据客人的消费心理、消费习惯、网吧的布局、人流物流的方向以及网吧本身的形状大小等各种因素进行统筹考虑的量化平面布置。

立体设计，即三维设计。它是针对不同客人，运用各种装饰材料，运用恰当适宜的色彩以及造型各异的物质设施，对空间以及柱面进行错落有致的划分组合，创造出一个客人从视觉与触觉都感到轻松舒适的销售空间。例如，以男士为主的网吧，可以采用一些带钢饰的黑色喷漆铁板作为柱子，以突出坚毅和豪华的气势，而女性网吧则以喷白淡化装饰，以体现温馨。

意境设计是网吧形象的具体表现形式。它是综合考虑了网吧的经营主题、客人心理等因素，通过色彩运用、装饰物的选择、组合等手段来达到某种意境的设计。

（三）突出功能设计

网吧的功能设计包括 3 个方面：即网吧的空间布局、座位设置和人流路线安排。合理的网吧功能设计，要做到美观实用、方便客人、经济合理。

◆空间布局：网吧内部的空间，按其使用功能可以分为客人上网空间、公用空间、服务空间等。网吧的空间设计和布局，必须达到比例恰当、布局合理、点面结合、错落有致。

◆座位设计：应根据网吧的规模和档次、经营风格、面积等因素加以通盘考虑，既要注意座位占用面积、数量合理配置，又要注意座位的科学布局，以达到适用、协调之效果。

✧ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

◆ 人流线路安排：即通道设计。网管们在为顾客提供各类服务时，都应动作麻利。过道狭窄或者座位摆放不合理，都会降低他们的服务效率，甚至激怒顾客。其设计的基本要求是：尽可能分流，进出门分设，客用通道与服务通道相对分离，避免交叉碰撞，尽量选取直线，避免迂回曲线，通道的宽度要符合营业服务的需要。据某些资料显示，过道的宽度具有最低限度，以保证顾客和服务员能够轻松穿梭。

五、网吧装修新时尚

传统的装修已经不能完全满足网友们的需求了，而装修时尚、经营模式多元化的网吧受到网友们的青睐。

由玻璃镶嵌而成的走廊犹如 T 形台；旁边一座假山，细水环山而流；柔和的灯光里，音乐缓缓而出，温馨而浪漫……你不要以为自己走进了一家酒吧或歌厅，这是一家网吧。当前，网吧业正面临着新一轮“变脸”，那些装修高档时尚、经营模式多元化的网吧正受到越来越多消费者的青睐。

南昌市有一家高档网吧，这家网吧分两层经营：一楼是大众型的；二楼，分有雅座区、竞技区、等离子区、VIP 包厢等，多元化经营模式非常明显。网吧内装修也非常时尚，而且非常个性化，楼梯间隔一定距离就挂有一幅艺术画不说，连座椅都非常有个性，有的休息用的椅子还被设计成了秋千状。这家网吧的配套服务也做得非常好，里面设有水吧、休闲吧、超市；而且，每层楼都设有安全通道，消防设施也很齐全。即使是上午，网吧的上座率也已达六成。网吧内的一名工作人员说，到了傍晚，基本上就没位子。

南昌市的多家网吧，如“亿级胖”、“金塔”、“网络世界”、“在线网络城”、“美辰网吧顾问”等等，经营面积都很大，环境幽雅，装修高档时尚，且大多实行分区经营，以满足不同消费者的需求。很多消费者在接受采访时都掩饰不住自己对这类网吧的喜欢。

据一位有着多年网管工作经验的网络工程师分析，时下，南昌的网吧正面临着新一轮的洗牌，装修高档、经营多元化的网吧正受到越来越多消费者的青睐。那些规模小、环境差、有着多种安全隐患的网吧将在这一轮洗牌中被淘汰出局。

看来，网吧经营者需要在装修上改变传统的观念，网吧已经不是单纯的机房，更不是游戏厅，它已经更多地融入了吧文化。

六、网吧装修布局

随着互联网热的发展，网吧作为信息技术发展在用户的普及方面，担当着桥

第二章 网吧装修布局和设备布置

头堡的作用，在国内的数量也越发展越多，这里介绍一下网吧装修的一些事项。

一、网吧的分类主要是下面几样：

1. 纯网吧：仅提供上网服务。
2. 综合网吧：除了上网服务外，还提供有其他的娱乐或者消遣项目，例如咖啡馆等。
3. 辅助网吧：与综合网吧相似，不同的是网吧在经营上是位居次位的，仅作为其他一样附加服务项目。

根据分类的不同，设计可能有很大的差异，我们这里只讨论纯网吧的装修问题。

纯网吧在装修布局上，需要注意的是人体工学方面的内容。我曾经在S市图书馆上网，每两台机器的距离近得吓人，这对于一些上网收发邮件或者聊天的人来说，简直毫无私隐可言。

那么布局上如何才是较为合适的呢？

理想的个人运作空间应为1.2米。即显示器的中线左右两边应有0.6米的距离，即显示器与显示器的距离为0.6米。这是因为有一些上网者可能是两个人共用一台机器，1.2米即可满足这些用户的需要。

机器与机器之间，理想的方案是使用隔板隔开。隔板一般分为两种类型：

1. 平列：隔板的尺寸一般为：高1.4米，宽0.8米，按照这种尺寸，厚度应在5厘米方可保持牢固。此种隔板适宜在靠墙时使用。
2. 错位：同上。此种隔板适宜在网吧大厅中间使用。

一些豪华或者大型的网吧还设有个人单间，双人间，多人包间和附属打印扫描等服务，这里就不再详述。

很多时候，网吧经营者都在考虑一个机位数量与质量的问题，其实，要培养一批忠诚的顾客群的话，就应切实考虑用户的需要，不要片面追求机器的数量而使布局太过拥挤从而使用户毫无私隐可言，那样没法留住顾客的。

网吧的设计宜采用较为前卫的设计以体现一种潮流的酷味。在天花设计方面，适宜采用的包括了栅架天花、平板天板和石膏扣板天花。

网吧的墙面宜采用较为朴素的设计或者素色的造型设计，以便突出经营的主体（电脑设备等）。

网吧的地面设计并没有什么特别的要求，但由于人流量较大，在选购材料时，宜使用较为耐磨的材料。切勿使用一些廉价的抛光砖，以免提早报废。基于保洁方面的考虑，不推荐使用地毯作为网吧的地面材料。

其他注意事项：

1. 通风：每30平方米左右的空间，需要一台排风扇或者其他的通风设备。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

2. 用电：网吧的线路较多，必须使用管道保护和整理，切勿乱拉乱接。

3. 卫生：一些通宵经营或者附近没有公用厕所的网吧，宜在网吧内设立一个洗手间。

网吧外观设计在一般情况下，应遵循以下几项原则：

第一，店面的设计必须符合网吧的行业特点，从外观和风格上使人一目了然，突出网吧的经营特色。

第二，要符合主要目标对象的审美情趣。

第三，店面的装潢要与原建筑风格及周围店面相协调统一。要知道，有特色固然重要，但不要让消费者产生不论不类的感觉。

第四，要简洁，不要繁琐，店内装饰不宜采用过多的线条分割和色彩渲染，以免顾客产生视觉疲劳。店面的色彩要统一和谐，不宜采用任何生硬的、强烈的对比。

第五，招牌上的字号大小要适宜，过大会使招牌显得太挤，破坏整体布局，可通过衬底色来突出店名。另外，为适合顾客阅读，店名一般不要使用草书或外文字母。

第六，店外的灯箱、布告板、宣传栏要遵守交通法规或城管条例。不能妨碍交通和城市建设。

此外，网吧大都有一定的具体位置，在设计网吧时，应因地制宜，而且只有把网吧的类型同地理位置优势巧妙地结合起来，网吧才能在未来的经营中取得主动，占得先机。

七、网吧招牌制作

招牌是十分重要的宣传工具。它代表了一家网吧的信誉，也可说是吸引顾客的标志。对于一个网吧来说，招牌是其外部最具代表性的装饰。门面大的网吧固然应将招牌设计得美观而气派，而门面不甚显眼的网吧，招牌更应该设计得显眼而别致，因为它所发挥的作用会更大。

（一）网吧招牌的种类

随着时代的发展，招牌的种类也越来越多样化，目前比较流行的店铺招牌大致有以下一些种类：

1. 屋顶招牌

将招牌置于屋顶，使顾客即使在繁华的市区也能一眼找到。

2. 标志杆招牌

这种招牌常用于道路两旁的网吧，可以吸引顾客的注意，达到宣传的效果。

从前，飞字网吧在北京大学南门外西侧的路北放置的黄色的招牌，红色的字十分

第二章 网吧装修布局和设备布置

抢眼。

3. 门面招牌

这种招牌安置在网吧所在建筑物的正面，用以表示店名、行业名、商标等，是最重要的一种招牌。

4. 侧翼招牌——突出招牌

这种招牌用于门前道路狭窄的网吧，有很好的宣传效果，但要注意高度适中，侧翼招牌两面皆可作宣传，最好的办法是一面写上主要服务项目，另一面写上精心设计的店名。

5. 活动招牌——路边招牌

这种招牌放在店前人行道旁，对来往行人的吸引力很大，不仅可以用来表示店名，而且可以标明营业时间及分时段价格情况。

6. 壁挂招牌

位于拐角的网吧，其临街的一侧往往有墙壁空间可以利用；有的用来安置广告，也有的仅简单地写上服务项目。因临街位置十分醒目，壁上招牌的效果很不错，有条件者应善加利用。

7. 其他招牌

招牌可以根据环境的条件灵活运用。如靠街道或有上层建筑的网吧可以使用悬挂垂吊招牌；有的网吧在卷帘门或百叶窗上写上店名、营业时间等。

（二）制作招牌的原则

招牌的种类虽然繁多，在设计上也不尽相同，但是却有共同的要求，这就是“四易”原则：易见、易读、易明、易记。如果缺少其中一项，便会减少招牌的宣传效果。因此在制作招牌时，必须考虑到以下一些要点：

第一，以顾客最容易看见的角度来安置招牌，并以顾客看的视线来决定招牌的大小高低。

第二，店名、商标等文字内容应准确而没有歧义，尤其是店名的选择以独特新颖为佳。

第三，字形、图案、造型要适合网吧的经营内容和形象，设计思路与色彩搭配要符合时代潮流。

第四，要能引起顾客的联想，店名要有一定的寓意，让顾客从中得到愉快的联想。

第五，网吧的名称应能支持标志物，网吧标志物是指店中可被识别但无法用语言表达的部分，当两者结合时，网吧的整体效果才会加强。

另外，制作招牌还应使用恰当的招牌材料，注重招牌文字的设计等因素。

第二节 网吧硬件设备选购

一、普通型网吧硬件配置

普通型网吧的电脑配置包括顾客机、服务器、网络配件与附件配置，具体如下：

（一）顾客机

- ◆CPU：P4 赛扬。价格：500 元/块；
- ◆主板：集成声卡显卡，网卡，品牌不限。价格：500 元/块；
- ◆内存：512M 品牌不限。价格：400 元/根；
- ◆硬盘：80G 硬盘，品牌不限。价格：600 元/个；
- ◆显示器：17" CRT，品牌不限。价格：1 000 元/台；
- ◆备注：以上价格合计为：3 000 元/套。

（二）服务器

- ◆CPU：P4。价格：1 000 元/块；
- ◆主板：Intel 主板（华硕、技嘉、升技等）。价格：1 000 元/块；
- ◆内存：1G，好品牌。价格：1 000 元/根；
- ◆硬盘：200GB 硬盘，品牌不限。700 元/个；
- ◆DVD 刻录：LG。价格：300 元/台；
- ◆显卡：T2 芯片组显卡，品牌不限。价格：350 元/块；
- ◆声卡：maha724。价格：100 元/块；
- ◆网卡：PCI 网卡。价格：50 元/块；
- ◆显示器：17" CRT，品牌不限。价格：

1 000 元/台；

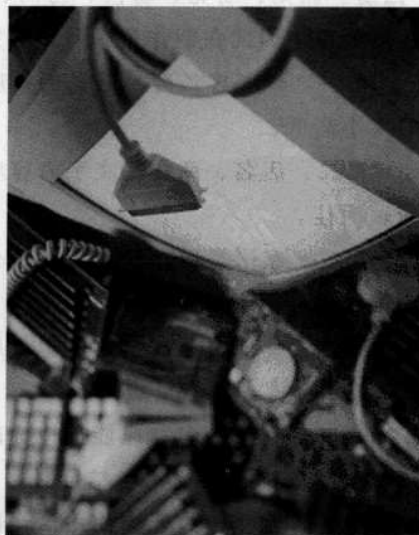
- ◆备注：以上价格合计为：5 000 元/套。

（三）网络配置

- ◆集线器：D-Link 24 Port 100M，价格：300 元/台；
- ◆双绞线：300 米。价格：2 元/米；
- ◆RJ45 头：50 个。价格：1 元/个；
- ◆备注：以上价格合计为：950 元。

（四）附加设备

• 50 •



第二章 网吧装修布局和设备布置

- ◆电脑桌：120CM 电脑桌 21 张。价格：80 元/张
- ◆电脑椅：任意可使用电脑椅 20 个。价格：50 元/个
- ◆扫描仪：一体机。价格：700 元
- ◆打印机：一体机。价格：700 元
- ◆电脑专用插座：12 个。价格：20 元/个
- ◆备注：以上价格合计为：3 620 元
- 以上所有总计为：69 570 元（价格请按当时市场价计算）。

二、全面型网吧硬件配置

下面是我们为你推出的全面发展型的网吧配置，2~3 年内同样流行的高级型网吧。

（一）顾客机

- ◆CPU：赛扬 D335，28G。价格：550 元/块；
- ◆主板：Intel845 集成声卡、显卡、网卡。价格：500 元
- ◆机箱电源：好品牌。价格：300 元/套；
- ◆内存：512M 内存，品牌不限。价格：400 元/根；
- ◆硬盘：120G，品牌不限。价格：500 元/个；
- ◆键鼠：罗技共电高平，套装。价格：148 元；
- ◆显示器：17"，数控彩显，品牌不限。价格：1 000 元/台；
- ◆备注：以上价格合计为：3 398 元/套。

（二）服务器

- ◆CPU：P4，32G。价格：1 500 元/块；
- ◆主板：Intel865，品牌不限。价格：800 元/根；
- ◆内存：1G，品牌不限。价格：800 元/根；
- ◆硬盘：200G。价格：700 元/个；
- ◆DVD 刻录：LG。价格：400 元/个；

（三）集成

- ◆显示器：17"数控，品牌不限。价格：1 000 元/台；
- ◆备注：以上价格合计：5 200 元/套。

（四）网络配置

- ◆交换机：TP—Link24Port1000M 交换机。价格：400 元/台；
- ◆超 5 类双绞线：300 米。价格：4 元/米；
- ◆RJ45 头：50 个。价格：2 元/个；
- ◆备注：以上价格合计为：1 700 元。

※网吧实用技术与网吧经营全攻略

（五）附加设备

- ◆电脑桌：1.2米电脑桌21张。价格：80元/张；
- ◆电脑椅：任意可使用电脑椅20个。价格：50元/个；
- ◆扫描仪：友杰3600。价格：680元/台；
- ◆打印机：24针打印机任选。价格：250元/台；
- ◆电脑专用插座：12个。价格：25元/个；
- ◆备注：以上价格合计为3680元。

以上所有合计为：78540元（价格按当时市场价实算）。

另外，还有你的房租以预缴半年计算，以3000元/月为基数，那么还要投入房租18000元，装修还会花去10000元左右，所以你的实际投入资金为：

普通型：69570+18000+10000≈95000元；

高级型：78540+18000+10000≈110000元。

注：以上两项未计算证件交费及隐性支出。

如果资金允许，推荐选用高级型配置，因为软件对电脑的要求越来越高，配置差的就会有不少软件没法运行。

三、常见机型组装方案

下面具体推荐一套方案以供选择：

- ◆显示器 LGT711S 17 纯平/0.25mm/110MHz/1280x1624
- ◆CPU+风扇 Intel或赛扬 D331/2.66G/PSB: 533/SockeT775/256K
- ◆主板 Intel 916 集成显/声/网卡
- ◆内存 Apacer 512M DDR400
- ◆硬盘 MaTrox/120 G/8M
- ◆显卡 主板集成
- ◆声卡 主板集成
- ◆光驱 无
- ◆软驱 无
- ◆鼠标 套装 BeoQ 或罗技套装
- ◆键盘 套装 ReoQ 或罗技套装
- ◆机箱（含电源）七喜大水牛
- ◆耳机 Sony
- ◆网卡 TP-Link 10/100M 自适应

例如：在中等城市如果想开个15台左右机器的网吧，资金现有60000元左右，具体的配置，最好用P4组装的，用赛扬的也行。下面给出一个详细的配置

第二章 网吧装修布局和设备布置

单，包括各种型号价格等资料。网吧配置如下：

14 台顾客机：

- ◆CPU 赛扬/2.4G
- ◆显示器 LG/17 英寸液显
- ◆主机板 Intel 845
- ◆内存 Apacer/512M/DDR400
- ◆硬盘 MaTrox/120G
- ◆显示卡 ATIRadeon 9 550
- ◆声卡 集成 AC97
- ◆DVD 无 LG. DVD
- ◆机箱/电源 大水牛机电箱+P4 电源
- ◆键盘/鼠标 LogiTech 套装
- ◆耳机 Sony
- ◆网卡 10 M~100 M 自适应

目前网吧液显成流行之势，故采用了性价比不错的 17 寸液晶。网吧主要以赢利为目的，但在减少成本的前提下应保证机器的稳定性，性价比超过 P4 的赛扬及稳定性和性能皆好的 Intel845 便成了我们的首选。

另外，电源是不容忽视的部件，我们选用了大水牛电源来保证机器的正常工作。服务器是：

- ◆CPU P4/3G
- ◆显示器 LG/17 寸/CRT
- ◆主板机 Intel 915
- ◆内存 KingMAX/1G/ECC/DD2R533
- ◆硬盘 MaTrox/200G/2.8M
- ◆显示卡 集成
- ◆声卡 集成
- ◆DVD-RW LG DVD 刻录机
- ◆软驱 1.44 M
- ◆机箱/电源 大水牛机箱+PG/电流 300W
- ◆键盘/鼠标 罗技套装
- ◆网卡 10M~100M 自适应
- ◆集线器 TP-Link16 口/10MHUB

服务器由于不做特别之用，故只采用了 17 英寸 CRT 及集成显卡来降低成本，选用 1G 内存来提高服务器的速度。

四、最经济的硬件配置

针对不同的城市规模和不同的网民群体肯定就有不同的计算机选择方案。例如，我们不能以大城市的网吧标准去衡量小城镇的网吧一样，大家的选择方案肯定将会是完全不同的。下面我们根据实际数据讨论一下配机选择：

◆主板：我们首先推荐你选用 Intel 的整合主板芯片组的主板，这类主板上集成了 Intel 图形加速卡、声卡、网卡等，其性能很不错，用来对付上网和几乎所有的 3D 游戏完全足矣。

◆CPU：推荐选用 Intel 的赛扬处理器，Intel 的稳定性和赛扬的物美价廉都是非常有名的。

◆内存：现在的内存真的很便宜了，而你做为主机的那台电脑用 1 根 1G 或 2 根 512M 内存是当然的选择。

◆硬盘：硬盘倒用不着太大，100～200G 的 7 200 转的硬盘是你当然的选择，例如：MaTrox，7 200 转，8M，DMA 133，就可以了。

◆显示器：在目前 CRT 显示器极具性价比，网吧组建方案中我们对于显示器的配置，推荐你选用全新的显示器。我们在此建议你挑选 17 英寸的名牌显示器。如果资金有富余，可以考虑全新 15 英寸或 17 英寸液晶器。

◆机箱键盘鼠标：机箱电源一定要选择有安全保障的，不然容易引起机器故障影响营业。键鼠是与人直接打交道的配件，一定要选择耐用的，避免用杂牌。

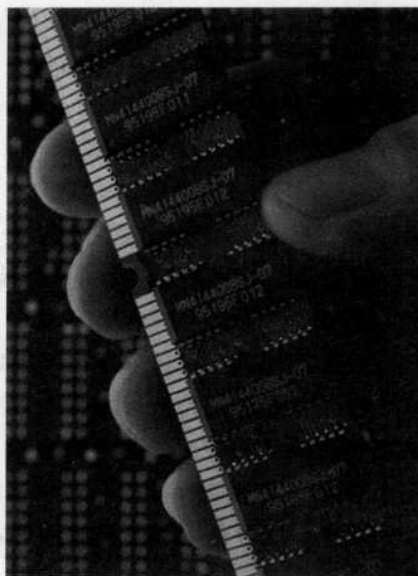
◆音箱或耳机：小塑料音箱或带话筒的耳机，以便语音聊天。

◆另购买一台主机（服务器）。

◆联网设备：hub：Tp link 24 口，网线 60 米，网头 20 个。

对于中等规模的城市而言，其消费水平较之小城镇为高，网吧竞争也会日趋残酷。如此，其网吧的档次或规模也会有相应的提高。

组建网吧时光是强调电脑的档次也是不好的，机器大规模大对网吧而言也许更能形成人气和规模效应，在这两者之间有时你是很难取舍的。而依据组建网吧的经验，规模效益更可观，更值得向你推荐。如果采用 17 英寸显示器，看起来更大。然而面对此后日益激烈的价格竞争和顾客竞争，大多数顾客还是喜欢看中



第二章 网吧装修布局和设备布置

你的价格优势和服务优势的；除了一些要求较高的顾客外，他们是很难去认真理会电脑在内部或外部配置上的差别的。同样资金投入的20台一般配置的电脑网吧，其所获得收益要远远强于10~15台较高配置的电脑网吧。

所以，面对中小城市的网吧经营者，我们不推荐你在电脑的档次上多下功夫，而是应以上规模为重。

大城市的网吧电脑一般配置较高且电脑数量较多，但也有专门针对低端用户群而采购的较低配置的电脑。需要特别说明的一点就是，对于网吧用机，应以稳定性为主，如硬盘的选择，虽然现在7200转的硬盘和10000转的硬盘价格差不多，但我们还是推荐你选用7200转的硬盘，10000转的硬盘到目前为止，其生产技术还不很成熟，在实际使用中问题多多，对于网吧而言还是应以采购7200转8M缓存的硬盘为主，另外对于那些所谓的Raid之类的功能，你千万也不要去做胡乱追求，那只不过是“哗众取宠”“平添烦恼”，而且在目前根本就是无实际用途的“花纸头”而已，开网吧不可盲目跟风“迷信”等等。

在选购网吧电脑时，Intel Celeron系列、大丁集成主板系列等集成了显卡声卡等的整合主板是你的最好选择，它们不仅有较高的性价比，而且安装维护更简单容易。其次，我们要强调的是网吧用机的统一性，如采用统一的配置等等，这样做的好处是减少了维护的难度。所有的电脑只需配一个光驱或软驱或其它内外设即可实现资源共享。再三，双绞线星型局域网是组建网吧的最好及唯一选择，它具有稳定可靠、数据传输快、易维护等优点，而总线型结构实践证明其完全不适合于网吧，无论是电脑多或少。另外，以893网卡为代表的PCI网卡是你最好的选择，而ISA结构已趋淘汰并且不能满足现今的局域网络需求，劝你千万莫买。最后双绞线等网络设备应在购机的时候做好并试好，最好能多购10~20米以做备用。

五、合理选购计算机

计算机是网吧的基本设备之一，也是开设网吧过程中投资最多的设备，一般来说，计算机的投资额占网吧投资总额的80%以上。因此计算机的选购是网吧投资决策中最重要的部分之一。

经营网吧一开始不是应该考虑要赚多少钱的问题，而是你的投资多久能收回来的问题，只有收回了投资才等于开始要赢利了。按照网吧的一般的市场规律，最好能在7~8个月左右就能将投资收回来，最多不要超过1年。如果拖到1年以上才能收回其投资，那对更新换代频繁的电脑行业来说，就有“竹篮子打水，一场空”的危险。开网吧的电脑不用配置太高，因为高配对于网吧来说根本就用不上。开网吧你也千万用不着还要考虑兼营游戏业务等，况且现在网吧按规定也

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

不准经营游戏业务，只要所配电脑能玩得转星际之类的常见游戏也就可以了，因为你主要是经营网吧，况且现在在网吧上网的人大大多于在游戏店玩游戏的人。所以，大家在选购网吧用机的时候千万要注意这点。开始装机时同时想搞这两样业务，同时经营的经营者的教训太多了，最后多花钱买回来较高配置还准备兼容游戏业务的网吧用机，实际用的时候，根本就用不上这么好的性能，白白浪费资源和你的金钱不说，还搞得没有了特色。

在选购计算机时，不但要考虑计算机的价格和性能，还要考虑计算机的稳定性。选购计算机时，主要考虑以下因素：

◆ 性能与价格的选择

性能与价格是选购计算机时所面对的首要问题。为了吸引顾客，不少网吧购买大批的高档计算机，以计算机的高性能来招揽顾客。但是一两年过后，网吧赚的钱是不少，但是也仅仅填补计算机贬值的黑洞，甚至血本无归。这样的例子数不胜数。也有一些网吧走上另一极端，为了避免电脑的贬值，在开业初期就使用大量的中低档机器。低配置的计算机难以招揽顾客上门，没有了客源，网吧也只能早早歇业。因此计算机的购买策略在很大程度上直接决定了网吧的生死存亡。

一般来说，网吧的顾客群体成分很复杂，来网吧消费的顾客目的不一，有打游戏的、有上网聊天的，也有进行多媒体娱乐的。消费内容不同，对计算机的性能需求也不同。网吧可以考虑购买多种档次的计算机，以满足不同顾客的使用需要，还可以制定不同收费制度，来吸引不同需要的顾客。

◆ 保修期的选择

网吧的收益与计算机的使用率密切相关，为了利益最大化，大多数网吧的计算机基本上是一天 24 小时不间断地运行。在这种高负荷运转下，计算机不可避免地发生各种软硬件故障。所以在选择计算机时，应当选择保修期长的产品。

◆ 计算机外设的选择

现在，计算机可以说是无所不能，计算机所能提供的功能都需要一定的硬件软件的支持。如光驱、音箱、麦克风、摄像头、扫描仪等。在作投资决策之前需要仔细分析网吧所需提供的服务进行购买外设的选择，目前大多数网吧都有光驱、耳机摄像头。

六、合理选购服务器

在网吧里面，显然服务器的地位显得尤为重要，因而服务器和其他工作站电脑的配置就会有所不同。服务器更侧重于网络的连接速度与传输速度以及稳定，这就决定了服务器必须体现快速稳定的特点，因此，服务器在 CPU 内存和主板上的配置就将优于其他工作站电脑，并且硬盘也将尽可能地大，而对于显卡、显

第二章 网吧装修布局和设备布置

示器、声卡等设备就不那么注重了。根据以上的分析，下面列出了两套服务器硬件配置的参考表，一份是较好的服务硬件配置表，如表 2-1 所示。另一份是次一点的服务器硬件配置表，如表 2-2 所示。

当然，你完全可以把表 2-1 和表 2-2 综合起来配置。

表 2-1 服务器配置参考方案一

各项硬件	名 称	价格：元	说 明
CPU	Pentium4 3.0G	1 435	鉴于稳定性，建议选择 P4
主板	Intel D915	990	intel 7d 原大板稳定性很好
硬盘	Matvox 200G	705	鉴于流行软件游戏的体积，一款大容量硬盘必不可少
内存	Apacer 1G DOR400	1 150	带 ECC 校验稳定性高
光驱	LGDVD 刻录	380	可以顺带做 DVD 刻录业务满足用户需求
软驱	索尼软驱	60	虽然已过时了，但配一个总是必要的
显示器	现代 17 寸	899	CRT 目前性价比最高
网卡	自带		
键盘	罗技套装	148	键盘满足经久耐用就可以了
鼠标			
机箱电源	七喜大水牛	40	电源不能忽视，质量好坏关系重大
音箱耳机	2.1 音箱， 普通耳机	200	不用于家庭，无须太好

表 2-2 服务器配置参考方案二

各项硬件	名 称	价格：元	说 明
CPU	Pentium4 2.4G	510	换成赛扬 4 也可以做服务器 CPU
主板	Intel 845	500	追求稳定，该款主板也可以
硬盘	Malrox 200G	705	200G 的硬盘如果节约依然可以用
内存	Apacer 1G	875	
康宝	BeoQ	290	带 CD 刻录
显示器	现代 17 寸	899	CRT 足够
网卡	集成		服务器用集成显卡足够
			集成
键盘	Acer 键盘	148	键盘不贵，要耐用最好不换了
鼠标	双飞燕 3D 鼠标	148	鼠标也是同于键盘
机箱电源	银河 ATX 电源	400	电源马虎不得，建议不换
音箱耳机	普通耳机	40	再减就是没有了

七、良好的服务器架构

服务器在总体结构上与普通计算机基本相同，但相对于普通计算机，其安全性和稳定性大大增强，以适应长时间、大负荷的连续运转。在网吧中，有必要开设一些网络服务，如 Web 网站、FTP 站点以及代理等服务。为提高网吧的竞争力，有必要购置专门的服务器，至少应该有一台专门的计算机来提供这些服务。

网吧中可以为顾客提供以下的网络服务：

1. 文件和打印服务

打印机是网吧内必不可少的外设，但是不可能为每台计算机都配备打印机，由服务器来提供打印共享服务也是网吧必备的服务之一。

2. Web 服务和 FTP 服务

网吧内部应该建立一个 Web 站点，为顾客提供内容丰富的网络服务。网吧提供的 Web 服务可以包括以下几个方面：

（1）软件及教程下载

（2）音乐与电影

3. Proxy 服务

对于以共享 Internet 连接的网吧来说，Proxy 代理服务是必不可少的服务之一。

网吧服务器应该选用稳定性好的操作系统，微软公司出品的以 NT 技术为核心的系统，包括 Windows NT server/2000/2000 server/XP 系列的视窗系统都以稳定性见长。一般来说，它们有以下的共同特点：

1. 系统稳定

Windows NT 及随后的 2000XP 系列操作系统都采用了与 Windows 9x 不同的系统内核和内存管理机制，拥有更高的系统稳定性，适合做服务器使用。

2. 内置大量网络服务

在这些系统内，大多集成了 IIS（Internet Information Server）等网络服务，提供了比较完整的 Internet 解决方案。

因此网吧中服务器的操作系统可以根据各自情况，选择以上中的任一种，本章主要以 Windows 2000 及 XP 为例来介绍如何安装及管理网吧服务器所应提供的各种服务。其中，文件与打印机的共享服务在办公网中的应用更为广泛。



第二章 网吧装修布局和设备布置

对于网吧来说，Web 服务是比较重要的服务之一。可以提供 Web 服务的软件很多，支持的网页语言也各有不同。

八、网络设备的选购

网络设备的投资在整个网吧投资中所占的比例很小，但是网络设备的性能对网吧的整体性能却起着非常重要的作用。组建局域网络需要的网络硬件包括有：网络服务器、网络工作站、网卡、连接线缆（同轴电缆或双绞线）、连接头、集线器、中继器、网桥、网关、交换机及路由器等。高性能的网络设备价格也很昂贵，所以，建设网络时，不能只考虑网络的高性能，应当根据网络规划和网络需求，选择适当的网络设备。

（一）网络服务器

网络服务器是为网络用户提供共享资源的高性能、高配置的计算机。通常所说的网络服务器是指文件服务器。文件服务器是网络中最重要的硬件设备，文件服务器中装有系统管理工具、网络操作系统（NOS）和各种应用程序等，是组建一个局域网所必需的基本配置。对于对等网来说，每台计算机既是服务器又是工作站。

在 Novell 网中，另外还有两种服务器：一种是异步通信服务器，它用于远程通信和与其他异步主机进行网络连接；另一种是打印服务器，用它来管理和控制网络中的打印任务，一般一台打印服务器可支持 16 台打印机。这两种服务器在一般的局域网中是不多见的。

要有条件配置专门的文件服务器是最好的，因为服务器的硬盘存取速度对网络的影响很大，所以用专门的文件服务器就能对数据的存储、速度、可靠性都有保证，如硬盘镜像、双工等容错技术一般都会得到应用。

（二）网络工作站

网络工作站是指在局域网中各用户节点上的、配置较低的、该节点用户访问本地资源和网络中资源的计算机。网络工作站分为：有盘工作站和无盘工作站。顾名思义有盘工作站是指工作站带有自己的硬盘；无盘工作站不带自己的硬盘，无盘工作站的引导程序存放在网卡的 EPROM 中。

（三）网卡

网卡又称为网络适配器，在网络系统中起控制或处理通信的作用，顾客计算机通过网卡与整个网络相接，从而实现网络资源的共享和网络通信。它按总线类型可分为：PCI 网卡、PCMCIA 网卡、ISA 网卡和 EISA 网卡等。

网卡作为通信数据的入口和出口，是决定局域网网络速度的重要设备之一。建议选择 PCI 接口的 10/100MB 自适应网卡。该网卡与集线设备连接时，能自动

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

与之协商，以确定当前可以使用的最高速率。

网卡的接口有 RJ-45 和 BNC 等多种接口，分别适用于双绞线、线缆和其他通信介质。因为价格相差不多，最好买同时具备两种接口的网卡。

网卡有 8 位（已淘汰）、16 位与 32 位三种，NE2000 就是 16 位网卡，市面上有很多其兼容产品，它一般用于工作站；NE3200 是 32 位网卡，它一般用于服务器，市面上也有很多它的兼容产品。局域网络无论是采用 16 位或 32 位网卡，最好是都用同一品牌，以保证兼容性。

常用网卡的接口有：非屏蔽双绞线接口（RJ-45 接口）、细同轴电缆接口（BNC 接口）。一般的网卡仅提供一种接口，但也有提供两种接口的。

网卡上的红、绿灯是工作指示灯，红灯亮时表示正在发送或接收数据，绿灯亮则表示网络连接正常，反之为不正常。特别要注意的是，若连接两台计算机线路的长度大于规定长度（细同轴电缆是 185 米，双绞线为 100 米），在连接正常的情况下，绿灯也不会亮。

目前网卡的种类很多，在选择网卡时，要特别注意网卡与计算机的兼容。不同的网卡配备有不同的安装驱动程序。

（四）连接线缆、接头

连接线缆即网线。网线的优劣程度在很大程度上影响着局域网的传输速率。

目前的双绞线有三类、五类、超五类和六类。其中，三类网线系统可以支持 10MB 以太网；五类网线系统可以支持除了 1000MB 以太网以外的所有局域网；超五类网线系统可以支持目前所有的局域网；六类网线系统可以支持目前所有的局域网，可能还可以支持未来更高速的网络。对于网吧，100MB 网已经够用了，建议选择五类布线系统。

连接头：是将网络设备连接起来的，一种必不可少的网络配件，常用的连接头有 BNC 型和 RJ-45 型两种。

BNC 电缆连接头，它是一种同轴电缆连接头，是用于将计算机与 10BASE-2 网络连接起来的连接头。

BNC T 型头，用于连接同轴电缆和 BNC 连接头，也可用于连接电缆和网卡等。

BNC 匹配器，是一种特殊的连接器，它内部有一个精心选择的匹配网络电缆特性的电阻，其中每一个匹配器都必须接地，匹配器与 T 型头相连接于电缆的终端。

RJ-45 连接头，是双绞线的连接头，和电话线的 RJ-45 插头有点类似，但是电话线是 2 对 4 芯线连接头，而双绞线是 4 对 8 芯。RJ-45 连接头是由双绞线和 RJ-45 插头组成，RJ-45 接头是一个透明塑料标准接插式连接头，它的外

第二章 网吧装修布局和设备布置

型和电话线所用的接头相同，只是稍微大一些。RJ-45 插头上共有 8 个引脚。

（五）集线器、中继器、网桥

集线设备的选购应该以网吧的规模、准备提供的服务和投资金额为依据。为方便讨论，可以粗略地将网络划分为小型、中型和大型三种规模。

小型网吧指计算机数目在 40 台以内的网吧。这种规模的网吧，可以使用两台集线器来连接所有的计算机。如使用两台 24 口的集线器，集线器之间各用一个端口进行连接，其他端口各连接一台计算机，并可以有几个空闲的端口以备个别端口的损坏。

中型网吧指计算机数目在 40 台以上、100 台以内的网吧。这种规模的网络仅仅使用集线器作为集线设备是不行的，必须购置交换机。如果全部采用交换机相连时，布线比较简单，只要连接正常，就可以正常工作，而且网络性能比较高，但是资金投入会多一些。如果采用一台交换机加若干集线器，必须将交换机作为局域网的中心，将所有集线器、服务器以及对网络速度要求高的计算机直接连接到交换机上。

大型网吧指计算机数目超过 100 台，需要使用 5 台以上的集线设备的网吧。这种规模的网吧投资较大，比较少见。设计方案可以参考中型网吧。

在安装一个局域网时，当距离超过了线路所规定长度时，就可用一种被称为中继器的设备来进行延伸。中继器（Repeater）实际上是一种特殊的集线器，它用于延伸一个局域网或连接同类型的两个局域网。与中继器类似的另一个设备叫网桥（Bridge），但网桥多了一个“过滤帧”的功能。虽然一个局域网络的物理连线距离在规定范围内，但由于它的负荷很重，这就可以用网桥把这—个局域网络分割成两个。这是因为网桥具有“过滤帧”的功能，网桥会自动地检查帧的发送地址和目的地址，如果这两个地址都在网桥的某一半时，那么网桥的另一半就不会受到该帧的影响，因此，就可以降低整个局域网的通信负荷。

（六）交换机

交换机的外形和作用都与集线器很相似，它有许多 RJ-45 型端口，但交换机与集线器传输数据的方式不同。交换机每个端口均有自己的带宽，而集线器却是所有端口共享带宽。因此，交换机各个端口之间是并行通信的，这就提高了数据的传输速率，并减少了数据在传送过程中的碰撞和冲突。从而大大地提高了整个网络的数据交换、通信的速度，并增强了通信的可靠性。

（七）路由器、网关

路由器（Router），是用于连接遵守不同网络协议的网络设备，它适用于大规模的网络，但不支持非路由协议；网关（Gateway），可以改变网络发送端数据信息的格式，使之完全符合网络接收端对数据的要求，这就使得两个具有不同的

✧ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

结构体系和不同的网络协议的网络之间实现了通信。

第三节 网吧软件设备选购

一、网吧开业必备软件

（一）操作系统与浏览器软件

准备好 Win2000 与 WinXP 盘各一张。Windows NT Server 4.0 也是必备软件了。一般说来，Win2000 和 Windows NT Server4.0 都可以胜任服务操作系统，具体选择哪一款，可以取决于管理员的喜好。

Win98 自带 Internet Explorer4.0 浏览器。可以准备一张 Internet Explorer6.0 进行升级。

有的网友喜欢用 Netscape 浏览器，也要准备一份。

（二）代理服务器软件

网吧要实现所有机器共用一个账号，必须使用代理，而代理服务器软件也就必不可少。常见的代理软件有 WinGate、WinRoute、SyGate。同样，后面对三种软件做了仔细的比较。

建议使用 WinGate。网络上安装 WinGate 后，无论在 WinGate 服务器计算机，还是从任何一台顾客机上访问 Internet 显得都是一样的。顾客机可以使用几乎任何 Internet 应用，就好像已经拥有 Internet 连接一样。WinGate 还可根据顾客机的 Internet 请求，发起或挂断 Internet 连接，所以顾客机的用户在他们不能操作 WinGate 服务器计算机的时候，也能拨号或发起其它类型的 Internet 连接。

（三）其它网吧常用软件

上述操作系统和浏览器软件的设置完成后，加上已经准备就绪的硬件配置，就可以到 Internet 上畅游了。当然这些仅仅是网吧所能提供的最初级的功能之一，还有几种软件是网友们非常青睐的，所以也要准备好。这些常用软件在各大网站的上镜率非常高，下载也是相当的方便。后文将对其中最常见和使用频率最高的几种软件作一个较为详细的说明。



二、必备网络软件

网吧组建基本成功以后，还要安装一些常用的必备软件，以满足网友不同的需求。

网络软件主要有以下几类：

（一）网络聊天工具

目前在国内，最具代表性的是 QQ，在国际上，与之类似的流行软件为 ICQ。至于两者的关系，由于篇幅所限，本书不作描述。读者只需记住，如果只想和国内的朋友聊天，那么用 QQ 最好不过。另外还有 MSN 等聊天软件。

（二）下载工具

目前下载类工具主要包括 Netants、Net Vampire、Getright 等。笔者最喜欢用的是 Netants（网络蚂蚁）。它不仅支持多线程下载，还支持断点续传。如果网速太慢，而且不时的掉线，它就能大显身手。

（三）电子邮件

FoxMail（狐狸尾巴）是一款功能非常强大的电子邮件管理软件，曾被《电脑报》评为十大国产共享软件。FoxMail 的英文版被国际著名的软件杂志《Zd-net》评为最高的五星级软件。目前 FoxMail 推出的最新版本为 FoxMail6.0 版。

Outlook 是另一款功能也非常强大的电子邮件管理程序。它是由 Microsoft 公司推出的，集成在 Microsoft Office 里，在此不必多言。

（四）浏览器

目前的浏览器很多，有 Internet Explorer、Netscape。现在腾讯公司也推出了一款新的浏览器，即腾讯 Explorer，功能不错。腾讯公司作了一个腾讯 Explorer 与 Internet Explorer 的比较，读者可以自己验证一下。当然，现在用的最多的还是 Internet Explorer。

（五）音频、视频工具

此类软件是用来在网上收看电影和其它视频文件或者收听音乐的。主要用 Realplayer 和 Winamp 两种，前者用来收看视频文件，后者是用来收听 MP3 音乐的最佳工具。

（六）远程登录

远程登录软件，顾名思义，就是用来进行远程登录的。常见的有 Cterm、Sterm、Telnet。

（七）在线游戏



* 网吧实用技术与网吧经营全攻略

网络的资源是如此的庞大，以致于几乎无所不包。网民在网上可以搜索自己所需要的资料，也可以尽情的娱乐。如果在生活中觉得自己的棋艺已经高得没有对手了，大可以到网上一显身手。

网上的在线游戏有反恐精英，还有联众网络游戏世界 QQ 在线游戏等。此外，首都在线也提供在线游戏功能。

在联众游戏网站可以玩象棋、围棋等。网友可与自己的好友相约到网上一决高低。

（八）压缩工具

在网上冲浪的时间久了，难免就要下载一些东西，也难免要传送一些东西给别人，发邮件也好，传照片也好，上传主页也好，如果文件不大，还好说，但是，如果文件太大，常常没把它传完就断线了。用压缩工具把大文件压成小文件，可以部分的解决这个问题。现在最常用的压缩工具是 Winzip。

（九）网络电话

网络电话主要有 Pc-to-phone 和 Pc-to-Pc 两种，软件也很多，如：

1. Pc-to-phone 网络电话 1.4

通过电脑拨打普通电话，节省国际电话费的网络电话 DELTATHREE 仅 0.09 美元/分钟左右，而普通国际长途需 12~15 元/分钟左右，IP 电话需 1~3 元/分钟左右。

2. 超级寻呼通

全新融合互联网与电信技术的通讯软件，支持向中国电信手机发送短讯，只要用户的手机支持接收短讯信息的功能，不必申请特别服务，朋友们就可以直接通过 Internet 向用户传送中英文短讯息，快速便捷。此外，还集成了快速电子邮件功能，能方便地发送电子邮件。

3. Net2Phone

Net2Phone 网络电话可以使用户用电脑打国际长途到全世界任何一部普通电话机上，可以节省传统国际长途费用的 95%，例如打美国每分钟 0.1 美元。这是因为用户的语音信号是通过国际互联网传输的。与过去的网络电话不同，接电话的人不必懂互联网，甚至不必拥有电脑，只需一部能正常使用的普通电话机。

（十）魔装网神

魔装网神是功能比较齐全的另一款浏览器，同其它的浏览器相比，在节省系统资源、提高网速上有一定的优势。可以打开 65529 个网页一起浏览，但最多只占用系统资源 10%。魔装网神还集成了 3721 中文网址的网站搜索功能，在地址栏直接输入中文就可以访问网站。

（十一）网吧管理专家

第二章 网吧装修布局和设备布置

网吧管理专家可以使网吧的管理过程简单化。比如，网吧的会员到网吧上机的时候，只要在计算机里输入自己的卡号和密码，就可以上机。在计算机上输入“下机”命令，计算机就立即被锁定，下一个来的时候，同样还得输入自己的卡号和密码。系统会自己记录上机的时间，用户也可以随时查看。

（十二）翻译类

南极星中文通：浏览港台站点必备（如大名鼎鼎的超频者天堂）。有条件还可安装 Richwin For Internet，这样就可以用 BIG5 码写东西了。

地球村、东方快车、金山词霸等翻译软件，有了它们就可以方便地浏览英文站点了。

（十三）主页类工具

FrontPage、Flash、Dreamweaver 等主页制作工具，可以让用户制作（主要是更新）自己的主页。

（十四）办公软件 Microsoft office

Office 是微软公司推出的功能强大的办公软件。

关于 Office 的安装和使用及最新版本，本书由于篇幅所限，只作简单介绍，如果需要了解详细情况，读者可以查阅相关资料。

如果是从光盘上安装 Office 程序，并在安装 Office 程序后将光盘驱动器映射为新的驱动器盘符，需要从光盘上重新进行安装。如果是从光盘上运行 Office 程序，则必须卸载 Office 程序并从光盘上重新安装。

三、选择经济高效的 Internet 接入方式

目前，网吧经营者们选择接入 Internet 的方式分两种情况：一种是选择 ADSL Modem+代理服务器的方式，一种是选择路由器的方式。一些中小型网吧因资金有限，因此在考虑接入方式的问题上，首要的因素就是网吧建设方案是否节省资金。单从节省资金的角度上考虑选择接入方式，无疑前一种方式十分具有竞争力。因为传统的企业级路由器动辄上万，价格不菲。于是就迫使众多的网吧经营者们选择了后一种接入方式。但是选择 ADSL Modem+代理服务器，会有一些大的缺点：代理服务器需要在 PC 机上安装一个代理软件来实现，同时还需要在 PC 上安装两个网卡，因此系统比较复杂。在稳定性方面，代理服务器使用 Windows 或者 Linux 作为代理服务器的操作系统，容易受到攻击，而且攻击的结果如导致操作系统崩溃，重新安装需要好几个小时的时间，在此期间，网吧停止服务，造成了经济损失。另外在管理问题方面，代理服务器的 Windows 或者 Linux 的管理比较复杂，使那些没有经过系统网络管理培训的网吧管理员们很难应付出现的各种问题。同时，一旦代理服务器出现故障，则会使网吧里的所有电脑都不

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

能上网。企业级路由器无疑是可以解决代理服务器存在的问题，但是由于资金的原因，使网吧经营者们难以选择它。在选择接入方式的问题上往往使网吧经营者们陷入了两难的境地。因此替代传统路由器和代理服务器的方案应运而生，一些路由器厂商 TP-LINK、锐捷、博达、艾泰等厂商针对网吧特点专门生产了网吧路由器。

网吧路由器具有 ADSL/Cable/FTTX+LAN 连接能力，网吧路由器一般具有一个 10Mbps 或 10/100Mbps 的广域网口，多达 4~8 个 10/100Mbps 的局域网口，具有网络地址转换功能（NAT）以实现多用户的共享接入。网吧路由器一般使用专用的操作系统，专用操作系统不容易受到攻击，即使出现被攻击的情况，重新启动的时间非常短，确保了网吧的运营。最重要的是网吧路由器一般采用中文向导操作界面，比起代理服务器来说更容易配置。

综合起来网吧路由器有以下特点：

1. 适应恶劣环境，支持大数据流量。由于网吧电脑多达几十台，因此散热量极大。造成了相对企业办公来说环境较差的问题。针对以上问题，锐捷网络 NBR100 网吧路由器采用专业开关电压、高品质的芯片和高效的散热设计，使路由器可以应付网吧恶劣的环境。同时，由于网吧上网人数众多，数据流量大，NBR100 网吧路由器将 NAT 的进程数进行扩展，可以同时支持 10 000 个 NAT 会话数量，有效保证了网吧高速度的需求。

2. 多 WAN 口保证网吧运行稳定。由于 ADSL 在大部分地区只开通 2M 带宽，以太网宽带也只是 10M。如果出口是一个的话，那么无论网络内部的带宽多高，都会被拥塞在一个 WAN 口中，造成了制约上网速度的瓶颈。其次，网络故障很常见的故障之一就是接入故障，可能是 ISP 局端设备故障，可能是线路故障。如果使用一个运营商的线路极易造成营业上的风险。因此上海艾泰科技和 TP-Link 推出了多 WAN 口的网吧路由器，解决了使用一个线路出现的问题。上海艾泰科技 HiPER NB II 提供了双出口，第一个出口可以接到主线路上，第二个出口可以接到备份线路。这两个线路可以是一主一备，也就是说主要线路在用的时候，备份线路空闲，并且端口支持负载均衡。

四、局域网代理软件

代理服务器软件是建立在 TCP/IP 协议应用层上的一种服务软件，也是个人网络和互联网服务商之间的中间代理机构，它负责转发网络信息，并对转发进行控制和登记。代理服务器处在顾客机和服务器之间，对于远程服务器而言，代理服务器是顾客机，它向服务器提出各种服务申请；对于顾客机而言，代理服务器则是服务器。越来越多的小型网吧或网络公司没有足够的资金为每台计算机配上

第二章 网吧装修布局和设备布置

一台调制解调器并申请一个 ISP 账号。在这种情况下，就有了利用代理来实现共享的办法。

代理软件分为代理服务器方式和软件网关方式两种。从功能上讲，以 WinGate 为代表的代理服务器方式要比 SyGate 和 WinRoute 为代表的软件网关方式要全面。它可以共享几乎任何类型的 Internet 连接。而 SyGate 的优点则是设置比较简单，而且对主机的硬件要求也不高。

在使用网络浏览器浏览网络信息的时候，如果使用代理服务器，浏览器就不是直接到 Web 服务器去访问网页，而是向代理服务器发出请求，由代理服务器取回浏览器所需要的信息。

网吧中的每一台顾客机都必须拥有一个独立的 IP 地址，而且事先必须在顾客机软件上配置使用代理服务器并指向代理服务器的 IP 地址和服务端口号。当代理服务器启动时，将利用一个名为 WINSOCK 的动态连接程序来开辟一个指定端口，等待用户的访问请求。

以后，其他的顾客机访问相同的信息时，就不用和 ISP 进行联系，直接从代理服务器上就可以取得信息了。通过代理服务器可以使内部网络与 INTERNET 实现安全连接。

使用代理服务器主要有以下优点：

- 1. 能加快网络的浏览速度
- 2. 节省 IP 开销
- 3. 可以作为防火墙
- 4. 提高访问速度
- 5. 方便对用户的管理

常用的代理软件有 WinGate、WinRoute 和 SysGate。

这三个软件各有优劣，见下表：

软件	优点	缺点	共同点
WinGate	限制用户访问能力 强劲的远程控制和用户认证能力 记录和审计能力 HTTP	WinGate 对用户的要求似乎更高些	代理和防火墙的功能 使整个局域网共享一个账号上网 不需要专用服务器
SyGact	简单易用	功能较单	
WinRoute	网络功能相当全面	用户界面简单 帮助系统不完善 配置难度大	

❖ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

可见，对于一个对网络代理不是很熟悉的用户来说，使用操作简单的 SyGate 应该是一个明智的选择。如果对代理的功能有很高要求的话，WinGate 理所当然 是首选。至于 WinRoute，则需要更高的实力予以驾驭。

我国目前的网络线路尚不够发达，一个优秀的代理服务器（Proxy），可以大 大加快访问及下载速度。

五、网络组建和维护注意事项

其实组建网络的工作实践性很强，必须亲自动手才会对建网的一些要领有更 加深入的理解。

- 1. ADSL 的安装与设置和普通的 Modem 没有太大的区别。
- 2. 通常一个 Modem 带 20 台以内的计算机共享上网时，浏览网页和聊天的 速度与单机上网的速度相差无几。但是要注意最好不要让几台计算机同时在网 上下载，因为多机同时下载会严重降低整个网络的速度。
- 3. 对于自身水平不太高的经营者而言，安装一些网吧管理软件如“网吧管 理专家”，“美萍安全卫士”和防火墙软件还是很有必要的。
- 4. 网吧正常运营后，需要定期对网络做检查。最容易出问题的设备是网络 集线器和网卡。所以最好有备用的网络集线器和网卡，一旦发现问题，可以及时 更换，不至于影响网吧的正常运营。

名称	说明	备注	备注
网络集线器	用于连接多台计算机	选择质量好的品牌	注意散热
网卡	用于计算机接入网络	选择质量好的品牌	注意散热
网络交换机	用于连接多台计算机	选择质量好的品牌	注意散热
网络路由器	用于连接多个网络	选择质量好的品牌	注意散热
网络防火墙	用于保护网络安全	选择质量好的品牌	注意散热
网络代理服务器	用于代理上网	选择质量好的品牌	注意散热

第四节 网吧配套设施

一、确定网吧的配套设施

网吧的配套设施应齐全、舒适、方便、典雅，同网吧的档次和规模相匹配。整个网吧使用的设备按照用途可分为经营设备和辅助设备。经营设备主要为大厅和包间配备的设备，例如电脑桌、收款设备、空调、音响、灯光等。辅助设备主要为卫生间、库房等处配备的设备，例如储存设备和通风设备等。

桌椅是网吧经营必备的设备。桌椅的形式、数量和档次是由网吧的规模、档次和经营方式决定的。

电脑桌一般有普通的长桌、隔断桌等形式。条件允许最好选用隔断桌。

电脑桌的配置要根据网吧营业面积的大小和形状，精心设计布局，按照网吧的档次和经营形式合理选择电脑桌的形式和安放电脑桌的距离，确定通道的



位置、走向和宽度，最终确定电脑桌的形式、规格和数量。正确的做法是按比例绘制平面布局图，并应多做几个方案进行比较，以达到最佳效果。

选择电脑桌规格的最重要因素是顾客人数的最大统计频率，即上网人数组合最多的数值。网吧经营最重要的原则之一是不丢失顾客和使座位有最大的使用效率。电脑桌规格的选择要依据这一原则进行配置。

电脑桌的形式有时以网吧的档次为参考依据。目前来说，网吧多选用隔断桌，能使顾客感到舒适，并可以摆出富于变化的布局，更具私密性。电脑桌的档次和材料，主要依据网吧的档次确定，其色调、材质应与室内装修相协调。座椅的档次、材质、色调和风格应与电脑桌配套。

网吧的设备和用品都是用于经营和服务的。除了电脑桌和椅子之外，还应该考虑配置如下设备：

◆吧台（即收款台）：收款台的后面一般会配置立柜，用于展示饮料和方便食品等，与吧台相配套的设备还有验钞机、收银箱或收款机等。

◆空气调节设备：供暖、通风和制冷设备齐全，能够为网吧提供良好的空气环境。

◆电话及视听设备：网吧应该配有电话和呼叫系统、音响或视听设备配套。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

除联系业务外，还能为顾客提供方便，现已成为网吧必备的设备。可以在吧台上安装普通电话，也可以在门口或其他适宜的地方安装投币或磁卡电话。

◆安全设备：设有消防器材和消防装置，并使其处于良好工作状态；设有紧急出口和灯光显示，符合消防安全要求。

◆其他配套设施设备：附设衣帽间或衣物寄存处、休息室、卫生间等。

二、按流程布线

（一）合理设计布线方案

1. 因地制宜地设计布线方案。网吧的规模大小、经营场所的格局、网吧的经营思路及未来发展战略等等，都会影响到网吧的具体布线工作。所以，一定要结合各网吧的实际情况，综合考虑诸多因素来合理制定网吧的布线方案，制定详细的操作流程，并形成相关的计划文档，并在此基础上初步预算出所需的布线设施及相关布线材料，作好采购计划。

2. 美观与实用并重。在制定网吧布线方案时，要同时注重美观和实用。美观要求设计的方案在具体操作时，要符合网吧整体的装修风格，适合网吧的建筑格局；实用要求设计的方案一定要切实可行，且在投资上尽量合理地节约成本。网吧布线所设计的布线方案，要综合考虑其安全性、稳定性、可管理性、易维护性。

3. 具有可扩展性。在现阶段的投资计划下设计布线方案，同时要求具有一定的可扩展性。即要留有一定的余地，充分考虑到网吧日后经营规模的扩展。预先作好发展规划，以便在具体实施规模扩展时，能够方便快速地施行。

（二）选购优质的布线产品

相对机器的几十上百万人民币的投资来说，布线工作的投入要小得多了，加之布线工作又是如此的重要，因此在布线工作方面是丝毫不能省的，以免带来后患，所以在购买布线产品时，一定要选择优质的布线产品。

供电布线方面的产品，主要包括：电表（含电表箱）、电线、空气开关、多用插座、灯具、配电线箱等。

网络布线方面的产品，主要包括：路由器、交换机、网络适配器（即网卡）、网线、水晶头、接插件（如专用的网络插座）、网络布线管槽、布线机柜等。

（三）具体布线工作

1. 电源布线工作

2. 网络布线工作

（四）布线的测试与验收工作

其实，布线的测试在具体进行过程中就是一边进行操作一边测试的，如供电

第二章 网吧装修布局和设备布置

线的通路状态，网线制作的成功与否等；同时，也可使用部分设备进行负载连接测试，如试用空调、接上几台电脑进行局部测试等等。待整个网吧装修工作全部完工，所有的机器设备全部安装到位并逐一调试好后，即可对网吧的布线进行全面的测试工作了。

三、选购优质布线产品

（一）供电布线方面的产品

主要包括：电表（含电表箱）、电线、空气开关、多用插座、灯具、配电线箱等。这些供电产品建议到当地正规的供电产品经营点购买，一般产品质量方面要放心一些。电表选择三相四线式的电表，且电表量程越大越好，因为网吧是个耗电大户，以免电表量程不够而导致需要对电表显示电度数进行清零和校验工作。供电线要选择国标的铜芯线，且线径较粗为好，可承担的负载较多。空气开关要选择精密度高的、安全性好的开关。多用插座建议购买那种单独的带线盒的插座，而不是使用平常的那种多用排插，一般要选择8孔的插座，即两个三孔的加一个两孔的插座，两个三孔的用于主机和显示器供电，两孔可用于音箱的供电，如果不使用音箱，则可将将来供网友上网时手机的应急充电之用。至于灯具嘛，品种花样繁多，则要视各个网吧的经营思路来确定了，但总体上要求选择安全性高、使用寿命长的灯具，因为这些东西在以后维修更换方面有的并不是很方便，甚至很麻烦的。此外，应急照明灯、充电式的手电等，这也是网吧经营工作中必不可少的工具，质量也要有保证，免得“灯到用时方恨烂”呀！最后，还有一个重要的产品，就是配电线箱，利用它可将供电的重要控制部分集中在一起，方便操控，同时也不会遭到其他人的误操作或破坏。

（二）网络布线方面的产品

主要包括：路由器、交换机、网络适配器（即网卡）、网线、水晶头、接插件（如专用的网络插座）、网络布线管槽、布线机柜等。

根据目前的网吧现状，网吧使用的交换机主要以百兆交换机为主，是否采用千兆或更高档的交换机，视网吧具体的投资规模和实际情况而定。交换机的选择，一定要选择名牌产品，质量好，性能佳。在这一点上，一点都马虎不得，因为交换机是整个网吧内部局域网的核心部件，直接关系到网吧局域网的网络连接和传输速度。规模小的，可以选择中低端的交换机，规模大的则一定要选择中高端的交换机，内置有很多的实用功能，为网吧合理控制内部网络提供了保障。

有些非正规厂商生产的电缆线为了简化制造工艺，电缆中所有线对的扭绕密度相同，这些不良现象将会引起双绞线的近端串扰（指UTP中两线对之间的信号干扰程度），从而使传输距离达不到要求。双绞线的扭绕度在生产中都有较严

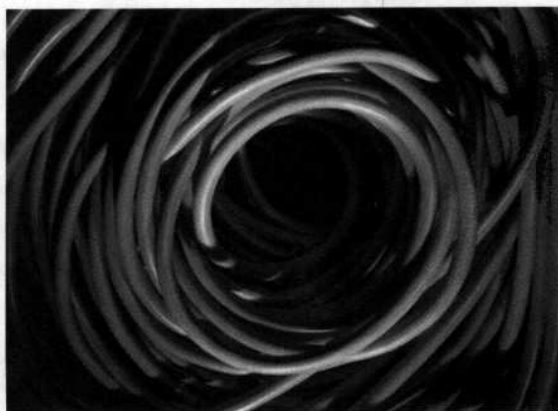
✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

格的技术标准，实际选购时，在有条件的情况下可用一些专业设备进行测量，但一般用户只能凭肉眼来观察。所以，网吧在购买网线时，最好请专业的网络工程技术人员来进行。现在一般都选择 5 类线或超 5 类线。一般要求选择品牌的网线（如安普），其性能要好些。一定要注意的是，即使是同一品牌的，也有很多种，有的甚至是假冒的，如同是安普的网线，就有多种，其包装也会不一样，有时价格之间会相差近一半左右。有关优质网线和低劣网线的比较方法，在网上也可找到相关的资料，大家不妨在购买前先查阅一些相关的资料，做到心中有数，

选择水晶头也是要选择较好的品牌，如 AMP（安普）的，好的水晶头上的插针铜片所采用的材料阻抗较小，不易氧化、生锈。而一些杂牌水晶头的插针铜片与 RJ-45 插孔接触面比较小，容易造成接触不良。选择水晶头时，还要注意水晶头的生产工艺，插针绝不能有氧化变色，并且接触面要大一点、光亮一点。另外水晶头的塑料卡扣弹性要好，否则很容易因扣不紧而引起与网卡或网线插座接口的接触不良。

其他的如网络布线管槽、布线机柜也是必不可省的，为了布线工作完成后对网吧内部整体形象不造成影响，最好使用这些产品。当然，这些产品在要求不高的情况下，也不一定非要使用专业的产品，可以自己选购一般的 PVC 管槽就可以了，机柜可以自己根据实际情况找工匠定做也行。

网络布线产品有很多可以先进行设计，在机器设备采购时一道进行，如路由器、交换机、网卡等。所有的网络产品综合在一起，直接决定了网吧的网络质量，而网络质量的好坏将决定着网吧未来的生存能力。



第三章 网吧的经营和服务

第一节 网吧的产品和服务

一、提供舒适的上网环境

温馨舒适的环境和优美浪漫的情调无疑是愉悦性情的良方。作为一个文化人聚集的地方，网吧装修的总体风格应当是清新别致、简洁明快、典雅。

（一）要宽敞明亮

从心理学的角度来讲，过于局促的环境会让人感到压抑和烦躁，还容易产生暴力倾向。而幽暗的灯光不仅会影响视力，而且也会让人打不起精神、昏昏欲睡。因此，宽敞的布局与柔和而明亮的光线（灯光）是对网吧环境最起码的要求。当然，如果有可能，不妨设一些一两个人的小隔间，让人们可以邀上亲朋好友，或者携着情侣一块儿来享受这份舒适和悠闲。

（二）要干净整洁

干净整洁的环境不仅让人看起来舒服坐下来舒畅，而且也有益于对计算机的保护。别忘了，计算机可是最怕灰尘和静电的！

（三）要有情调

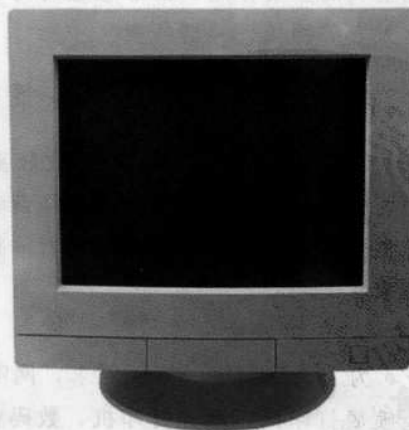
如果只是干净整洁也还不够，因为对女孩子而言，这只不过是最低的要求，情调才是最重要的！因此，最好还能多在一些色彩、造型、小饰物上下些功夫。

（四）要舒适

环境要舒适，要让人要感觉到轻松愉快，令人流连忘返；椅子要舒适，即使坐久了也不会感到疲倦；桌子要舒适，符合人体工学原理，打再长时间的字、用再长时间的鼠标，双臂也不至于酸痛不堪。

（五）要安静

网吧跟图书馆一样，也是一个学习和思考的地方，绝不是人声鼎沸的游戏厅，所



✿网吧实用技术与网吧经营全攻略

以，必须要求所有顾客都保持安静，任何大吵大嚷的行为都是不允许的。

（六）要保护个人隐私

电脑之间要有隔断，保证相邻的人看不清对方屏幕上的内容即可，并且应当拒绝非上网人员进入机房，从而便于保护每位用户的隐私权。

（七）要有空调

网吧应当是一个冬暖夏凉的地方，相对恒定的温度不仅有利于计算机的正常运行，而且还能吸引大批的顾客光临。想想看，在赤日炎炎的夏季里有谁能拒绝凉爽怡人的诱惑呢？特别是那些根本没有空调可吹的学生们，即使不上网，享受一下清凉也是好的，更何况还有 Internet 这个神奇的世界在召唤呢。

（八）要有通风设备

由于人多、计算机多，网吧中的空气质量很容易变得非常糟糕。特别是到了夏天，如果不注意通风，过不了多久，各种异味就会充满整个网吧，令人头晕脑胀几欲作呕。因此，必须安装通风设备，保证空气的清新通畅。另外，网吧内应当严格禁止吸烟，以维护绝大多数人的利益。

（九）要有洗手间

网虫们一旦上起网来没有三四个小时是不会过瘾的，而这么长的时间不上洗手间也是根本不可能的。如果为了上趟洗手间就得跑上 20 分钟，相信谁也不会再回来了。

（十）要有休闲区

如果有较大的空间，那么，休闲区是一定不能少的，品茶、聊天、听音乐，无论是朋友小聚、商务会谈，还是情人约会，都不失为一个理想的地方。另外，如果再摆上一些杂志和图书，这还是一个非常不错的候“机”室。

最后，还可以来点花草，这是因为花草不仅可以装点室内环境，而且还有净化空气的重要作用。郁郁葱葱的树、漂漂亮亮的花、清清雅雅的草，看上去无不让人心旷神怡、神情气爽。

二、周到细致的服务策略

价格只是影响业务的一个比较重要的因素，而服务才是最重要的。也只有全面而周到的服务才能真正展现经营者对消费者的关爱，才能让消费者有做上帝的感觉，才能真正留住顾客。随着同行业的竞争日益加剧，谁能留住顾客，谁便是赢家！

（一）齐全的外设

为了满足网友的不同需求，网吧最起码应当配置以下外围设备：扫描仪、彩色喷墨打印机、激光打印机、数码相机和摄像头。利用扫描仪，既可以将网友的

第三章 网吧的经营和服务

照片制作成电子文档发布到网上，让素未谋面的网友见到庐山真面目，也可以用来扫描图片资料，作为制作网页的素材；利用彩色喷墨打印机，既可以把网友发过来的照片打印出来珍藏，也可以将 Internet 上的美丽图片制作成日历，置于案头天天欣赏；利用激光打印机，可以将用户查询的资料迅速、清晰地打印出来；利用数码相机，可以直接为网友拍摄数码照片；利用摄像头则可以用于网友之间的可视实时交流。

（二）充实的 Web

网吧内部还应当建立一个 Web 网站，为顾客提供内容丰富的网络服务。Web 网站的内容至少应当包括网络导航、MP3 音乐欣赏、共享软件下载和常用软件教程。对于初学者而言，网络导航非常重要，因为他们毕竟对 Internet 中的搜索引擎和精彩网站不熟悉，很难发现值得一看的信息资料，网络导航无疑将成为他们在 Internet 中畅游时的向导和指南针。不同的人、不同的心情，往往需要不同的音乐。因此，网吧应当为用户准备各种类型和风格的 MP3 音乐，从古典到摇滚，从民乐到交响，从欧美到大陆，多多益善。当然，要想真正地欣赏音乐，还得准备一些上点档次的耳机。进阶级以上的用户会用到较多的共享软件，如果都从 Internet 上下载，速度慢浪费时间不说，还会直接影响其他用户的浏览和使用。因此，应当将所有常用的软件都预先下载到 Web 服务器上，让用户随时取用，并参照软件教程及时掌握和应用。

（三）精美的食品

除了精神食粮之外，人还是非常需要物质食粮的，特别是对于那些长时间上网的网友。因此，网吧应当为顾客适当准备一些精美的糕点和饮品。在酷热难耐的夏季，应当多准备些冷饮，而寒风凛冽的冬季，则不妨多准备些热饮。既方便了顾客，又增加了网吧的收入，可谓一举两得。

（四）全面的服务

除了纯粹的上网一族之外，网吧还应该努力吸引一些只对网络的某一部分功能有需求的用户。譬如说可以吸引一部分股民到你的网吧去看股市行情；还可以为需要某一方面文字或图片资料的用户提供资料查询、打印服务。试想一下，某人要一篇专业性的应用文，但缺少一些资料，他到你的网吧来，找到了大量的资料，经过汇总，整理成文，直接打印出来带走，也是一件不错的事情。当然，要开展这些业务，必须要在当地的 ISP、BBS 以及媒体上不断地宣传自己。通过诸如此类的服务以及适当的宣传，可以使你的网吧在消费者的心目中留下一个概念：网吧不是游戏厅，这不是一个单纯玩的地方，可以在这里干很多有价值的事情。要让顾客把网吧当作自己的“工作间”，可以查资料、写文章、做生意、听音乐、与网友聊天，这些都能够网吧里得到解决。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

（五）无偿服务的温情策略

网吧里的许多服务并不一定都是有偿的，否则，在网友的眼里就会成为一个只顾赚钱的“孔方兄”，而使网吧的人气指数大打折扣。对于那些花费不多，却能够为用户带来方便，也能够为网吧吸引或培养客源的服务，一定要实行无偿的策略。

1. 无偿提供培训。网吧的经营者应当从初级用户的培训开始，长时间分阶段进行培训。每一次培训都会带来相关的固定消费人群。因此，从长远来看，即使是无偿的免费培训，也必定能为网吧带来可观的经济收益。另外，还可以采取一种变通的免费培训方案，即适当收取一笔数额并不太大的学费，然后再将学费折算为机时或上机票全部返还给学员，从而在培养客源的同时，也间接地为网吧带来经济收益。

2. 无偿提供饮水。医学研究表明，人的一天最少要喝8大杯水才能满足基本的生理需求。因此，即使从健康的角度考虑，网吧也应当无偿为顾客免费提供茶和饮水。有茶可喝、有卫生间可上、有食物可吃，没有了一切后顾之忧，顾客才能心无旁骛地安心冲浪。

3. 无偿提供纸笔。上网时需要记录的东西非常多，信箱的用户名和密码、网友的住址和电话、精彩的网址或是一些短小的资料等等，可有谁会整天随身带着纸和笔呢？因此，网吧应当在每张桌子上都为用户准备一支笔和一些纸，以方便用户使用。

网吧要赢利，贵在有独特的产品和服务。

例如，飞宇网吧的商业模式一开始就是以硬件（场所、电脑）、软件（自行开发的网吧管理系统、连锁模式）和服务（上网）为一体来开始自己的经营之路的。硬件部分可以根据顾客（网民）的数量来扩展，软件可以不断地完善和推出更新更多更好的服务形式。这种把软硬件和服务连为一体的网吧经营模式，正好是与反其道而行之的许多互联网企业不同的商业模式。

网吧之所以赢利，就在于仅仅把互联网看作是商业和通信服务的平台。飞宇网吧前几年在北大小南门和大南门之间开设大型网吧，正是立足于为中关村地区的莘莘学子提供上网方便的营业宗旨而开设的。网吧开设之初并没有把自己看得有多高，就像开一家普通购物商店一般平常，这里所提供的是上网服务，并由此再延伸出其他服务，像快餐、饮料、传真、复印、打印等相关服务。

三、网吧游戏是热门

没有了游戏的网吧，失去了它的一个亮点。

在一间颇具特色的“卡通电脑网吧”里，每台电脑显示器都被套上卡通动物

的模型，让人忍俊不禁，心情立刻轻松了许多。高一学生刘亦兵说：“我课余时间在这儿能放松地学到许多知识、结交一些好友，比游戏厅强多了。”的确，学生们都在“网吧”正常是学习和交流，并未出现“上黄色网站”等等一些负面的景象。每小时花上几元，在这里“畅游”一番，的确比去游戏厅“打打杀杀”强得多。



以前曾规定网吧不得经营电脑游戏，但现在有所松动，允许网吧经营健康、智力型游戏。可以推动游戏网站、游戏软件制造商、网吧的发展，游戏市场的前景非常看好。

当然目前在线游戏市场被更多的实践者所推崇，但是面对社会日益强烈的对青少年沉迷网络游戏的担忧，网吧业主也应以身作则，遵守《互联网服务营业场所管理条例》。游戏作为一种文化载体，是包含一定的价值取向的，有的进口游戏甚至带有文化侵略的色彩。网吧经营者在进行管理的时候要特别注意。网吧不是罂粟花，更不是游戏厅。

四、抓住电子竞技赛的商机

电子竞技，它被大量的年轻人所追捧，能吸引大量的人参与其中。虽然传统的赛事让我们难以找到契合实际的赚钱方式，但我们只要另辟捷径，自然就会财源滚滚。目前中国的游戏产业前景看好，网吧业主应该努力抓住这个商机。2005CCSG 全国网吧巡回赛就是个很好的例子：

（一）选择被大众接受的比赛形式

2005 的 CCSG 全国网吧巡回赛就是一个被广大玩家所能接受的比赛，其特殊的比赛形式可以让普通玩家和职业选手都能乐在其中。参赛选手的范围广了，自然参加的人也多了。

（二）不要局限于可怜的报名费

有很多网吧举行比赛，赛事组织者往往只关注那可怜的报名费，不要如此鼠目寸光。这次的 CCSG 比赛根本就没有报名费，但依然如此多的网吧参加，难道他们都是活雷锋吗？

（三）盈利点要集中在周边产业

说来说去，作为商人赚钱才是最主要的，只有短期现实的利润增长才是他们所希望看到的，记得搜狐 CEO 张朝阳谈到短期的利润增长时，不无鄙夷的说：

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

“那赚的都是快钱，说明不了什么。”但我们的网吧就是要抓住赛事举办的机会，通通快快地赚一次快钱。象 CCSG 这样参与选手众多的比赛，不用说别的，餐饮就是一个赚钱的项目，这好几百号选手，我就不相信他们能饿着肚子打比赛！而且这样深入人心的比赛，相信还会有很多慕名而来地观众，如果再准备一些关于比赛的纪念品、小饰物一类的东西，到时候还怕没钱赚？

（四）提高服务质量，建立良好的品牌

也许有人看到了这里觉得好笑，一个网吧要什么品牌呀？的确，我们不会走也不能走搜狐那样的品牌路线，毕竟赛事举办的时候我们挣的只是快钱。但对于一个网吧来说，最主要的就是客源，我们要做的就是借助比赛，产生稳定的客源。看起来好象挺抽象的一件事情，其实赛事组织者只要在比赛中为选手营造一个舒适的环境，再加上配置出色的机器以及如此众多的玩家，必然会给人留下一个良好的印象。以后想与志同道合的朋友切磋技艺自然会选择这里。趁着这个机会，网吧业主可以扩大自己的营业规模，开几个连锁店。如此这般，便可以慢慢建立自己的品牌。比如这次深圳赛区参加比赛的全速网吧联盟和帷幄网吧联盟就是很好的例子。

细细想来，中国的网吧所面临的经营现状确实是举步为艰，只有从业者们本身有着对市场，尤其是对将来很可能成为网吧生存依托的电子竞技市场的敏锐洞察力，才有可能找到短期内飞速增长的盈利点和长期发展所必须的服务与品牌，在日益激烈的竞争中生存下去。而一旦规模成型，这些网吧也将成为未来中国举办各种电子竞技赛事的中流砥柱！

五、开办网吧网恋超市

网恋超市的设想之一是网吧网恋超市。是超市就要符合超市的规定，陈列商品居多，可以自选购物。

在网吧开网恋超市的具体设想为，开办即时性的动态的当下的网吧网恋超市，在网吧的入口处安置高清晰度的摄像仪，将进入网吧上网的网友进行监控式录像，犹如大型商场的监控器一样，将录像的人同上网的占机号相叠，为与其他网吧上网的网友方便联络。这样凡进入网吧上网的网友都可以建立自己的摄影图像，并根据电脑编号确定所处的网吧空间位置，形成整个网吧网友一字式长串的连接定格定位图像。并把这些定格定位图像置于网站的专门接入窗口。任何在网吧上网的网友都可以点击和浏览这些在网吧同时上网的网友。如果哪位网友对其他网友有恋爱意向，就可通过联机编号进行联络，也可将自己的定格图像一道传输过去，在看得见来人的情况下进行聊天或取舍。在网吧网恋关系确立过程中，通常会出现拒绝、保持、同意，或保持以后放弃、移情别恋等多种局面，因此，

第三章 网吧的经营和服务

为了保证在拒绝和放弃之时的绅士和淑女风度，网吧网恋双方应在形成交流时同时在技术上确定彼此的联机编号，以免造成不能自制的情绪和胡言乱语。网吧网恋杜绝一切下流的粗俗的人身引诱和攻击。当然，网吧网恋也可确立相关的行为和游戏规划，增强网恋者的自律意识，使网吧网恋真正成为文明的符合理想的上网规范场所。

为了尊重每个人的隐私权的意愿，网吧网恋只收录及时性的图像，如果网友下网，则所处电脑编号下网友的定格图像即自动删除。如果网友上网而不喜欢在网吧进行网恋，即可通过网站的专门接入，关闭自己的图像。抑或网吧默认每个网友不网恋的格式，即网友在网吧电脑上只要不打开网恋窗口自己的定格图像就不会进入图像菜单。网吧网恋超市的形式能否实现，这有赖于诸多技术关隘的攻克，还要编制专门的网吧网恋超市的管理系统软件，进入网吧网恋超市属于网吧提供的特别服务，可根据投资测算在网费结算时单独罗列其收费，价格根据实际情况确定。

网吧网恋超市的设立宜在有 30 台电脑以上的网吧运行，这样才能提供较为广泛的网恋选择性。网吧网恋超市的管理软件，也可以像网吧管理软件网络伴侣一样进行连锁式销售经营，其中硬件部份如摄像机等配套设施可由总部统一向连锁店作价配置。

六、网吧服务可延伸

网吧的终端不一定是电脑，一切互联网终端设备都可以在互联网上网服务营业场所得到应用。网吧的服务不一定依靠游戏，一切互联网增值服务项目都可以在网吧里得到实现。网吧不仅可以成为数码娱乐体验中心、信息内容服务中心，而且可以成为数码产品展销中心、网络增值服务中心；不仅可以成为远程教育培训中心，而且可以成为电子竞技比赛中心；不仅可以成为电子政务网点，而且可以成为电子商务网点；不仅可以成为互联网上网服务的终点，而且可以成为互联网进入单位和家庭的最后一个节点。要不断扩展网吧增值服务项目，推动网吧服务功能多样化，为网吧健康发展创造新的增长点。

我们要重新定义网吧，重新思考网吧产业的出路。数量庞大的连锁主题网吧不仅是信息内容产品的巨大运作平台，而且是各种增值服务项目的巨大运作平台。单个网吧的力量是弱小的，只有形成规模，才能形成强大的力量。连锁网吧一旦形成巨大规模，就能成为价值巨大的渠道体系，不仅可以产生巨大的规模效应，甚至可能反制上游，赢得自身应当享有的利益。连锁网吧经营单位如果仅仅依靠收取加盟费用、仅仅依靠从单体网吧的上网资费收入中分一杯羹来维持自身的生存和发展，无疑只是最低层次的连锁网吧经营模式，难以赢得加盟网吧的认

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

可和欢迎。应当充分挖掘连锁网吧规模的价值、渠道的价值，创造自身成功的赢利模式；大力开发各类增值服务项目，为加盟网吧不断提供新的利润增长点。只有如此，才能赢得大批单体网吧的加盟与合作，才能迅速壮大自身的连锁网吧体系，不断拓展网吧服务功能，提升文化品位。

网吧里出现饼屋，也算是一个“奇观”了，这不能不佩服飞宇网吧的经营头脑。飞宇网吧从诞生之日发展到现在，规模扩大了几十倍，形成了规模效益。他们为顾客提供了良好的上机环境，优质的服务，除了上网费，他们在食品销售方面也得到了不少的利润。如今，他们自己品牌食品也推出了。飞宇网吧聘请了专业面点师，在网吧中制作生日蛋糕，可谓别出心裁，谁都不会指望在网吧的顾客会当场定做蛋糕，边吃边玩，所以他们同时出售小块蛋糕，供废寝忘食的网虫们充饥。飞宇销售有现在的业绩，正是飞宇不断创新和努力的结果，网吧经营者是否能从中领略到什么呢？

七、延伸网吧培训

一说起网吧培训，大家想到的就是出于管理和营运的需要，对网吧员工的基础培训；或是出于营销的必要，对部分顾客的免费电脑培训，以此来提升人气；另外则用来填补低峰时段，做少许收费创收而已，而且这些培训是不定期的，基本是处于辅导式的培训。从某种程度来说，这些培训其实是很表面的，只是满足于业务本身浅层的需要。其实不然，网吧培训完全可以作为宣传平台及一个增值业务来发展。

（一）对居民免费义务培训扭转网吧形象

在一段时间内，媒体对网吧有着不正确的报道，产生了不少负面、片面影响。面对这一现象网吧可以尝试，为下岗职工和年纪大的、需要了解网络的居民，开办居民服务专区，在指定的时间里，对他们免费上网，进行无偿义务性的指导。这样不仅融洽了关系，也让居民对网吧有了新的认识。虽然这种社会攻关增加了网吧经营成本，但另外一方面却是提高了自己品牌的含金量。

（二）绿色培训给孩子一个纯净天空

网吧对青少年开放，一直是大家比较关注和敏感的话题。在这个领域网吧



可以做一些新的尝试。把培训区开辟为绿色区域，只对学生开放，在该区域，学生可以在相对固定的时间里，学习一些电脑和网络知识。家长再也不担心孩子嬉戏游戏间，荒废了学业。这样可以让孩子有地方可以去，让家长放心离去，网吧还原于学习，还原于知识，恢复了它良好的一面。通过绿色培训，让大家明白了网吧除了游戏，还是一个学习知识的天堂。

（三）商务培训合作增加业务多样性

网吧有很好的培训设施和专门场地，却缺乏专业性的老师，因此网吧可以和附近的院校合作，把场地租给教学需要的学校，成为培训场地，把培训做到了深度和高度上。这种合作，是靠简单的出租场地和设备做不到的，为以后的资源深度开发，打下了良好的基础，使培训更专业性。

（四）把服务送上门的店外培训

目前传统的培训，基本上是以店内为主。针对学校人数众多，还有未成年人不能进入网吧的特点，网吧可以同周边学校协商，主动把培训送到学校里。在大的学校里办大的课堂，通过合作式的培训使学生学到了自己想学的计算机知识，在培训的同时也对学生灌输包括服务于社会、建立健康网络社区的社会意识和责任。

（五）务培训，同业强项联合，增加盈利点

在进行公益性培训和服务性培训的同时，我们也把培训业务作为一个增值项目来发展。中小型网吧很缺乏规范和管理的服务，但又找不到这样专门的培训机构。网吧可抓住这一有利时机，把它作为业务新的突破口。通过前期直营门店的规范管理和经营，在社会上有了社会形象和经营效益，再去给一些中小型门店做劳务输出性的培训，为他们培训管理和服务人员，包括技术人员等。所有这些都受到了相关管理部门的认可，公司经济利益也得到了增长。

如果只满足于在店内培训，这种影响力和受影响的人群是很局部的，也是有限的，因此培训要走出去才能起到更大的作用。这样的培训起到了一般媒体难以做到的宣传作用，因此也成了一个新的增值业务，通过不断的努力，在各方面都取得了一定的效益。

八、开办网校

面对喧嚣而来的网络教育潮流，每一所大学将来都会开办自己的网络教学，并形成专门的网络教育专业，与大学同步招生或单独招生实现远程教育。网吧可以利用现有的资源开办网络服务，其最有优势的就是培训。为愿意学习网络技术的广大计算机爱好者提供学习计算机网络技术和提高计算机水平的机会。

其优势有如下一些方面：

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

一是无门槛的非学历培训，培训对象是未能接受大学教育的社会青年和其他计算机爱好者。时间通常是5周，学的是真正的网络知识和技能，培训有结业证书。高级班、中级班有级别和科目的不同划分。

二是在网络学校教学中与传统教育形式相结合，请老师来讲课，交作业，考试，主要课程可聘请教授、讲师和优秀在校学生讲授。同时，答疑、交作业、学校社区都在网上进行。

三是最典型的授课形式是“VOD”视频点播。通过这种形式，网校需先做好各科的有关软件，存储在服务器中，学生随时可以调看，也可以通过高速宽带网，调阅别地方的上课内容。学习时间、选哪门课、用什么进度等等，也都可以自己安排。并安排专门的老师负责答疑解难，其方式是通过发E-mail或粘贴BBS。

四是立足于培训，每门课即每项网络技术的学习周期大都是5周左右，学习计算机方面的网络知识和技术，其费用（学费）仅需几百元。这与正规网络大学学历、学位培训的学费相比真有天壤之别。立足培训就是立足大众，立足普及，其生源将是巨量的。

五是从网络教育的科技水平来看，网络教育需要高技术维护，并需要大量资金的先期投入，这就给资金本已捉襟见肘的各高校出了难题。而网吧具有得天独厚的技术和设备优势。

这是网络教育成风情况下的一种商机。做网校并不是天方夜谭，而是现实的脚步。

第二节 网吧的定价和收费

一、网吧定价的程序

网吧定价时一般要经过六个程序和步骤：

（一）确定定价目标。定价目标是指上网价格实现以后，网吧期望达到的目标。网吧应该在不同的时期确定不同的目标，确定合理的价格。

（二）预测价格需求。价格需求是指上网价格对市场的适应性，是上网定价的依据和原则。顾客对上网的价格需求会因为地区、时期和网吧的不同而不同。因此，网吧一定要明确定价因素，制定切实可行的上网价格。

（三）确定成本与利润。网吧上网定价最主要因素是成本和利润。上网的价格取决于上网的需求，而上网的需求又受上网的价格制约。一定要根据成本、利润、价格和需求之间的关系来确定上网的价格。

（四）分析竞争者的情况。在制定上网价格时，网吧经营者一定要对竞争对手的情况做出分析，了解其价格水平，因为竞争对手所制定的价格对上网定价的影响因素也非常大。

（五）正确选择定价方法。网吧的定价主要受成本、需求和竞争三个因素的影响。相对的，定价方法也有成本定价法、需求定价法和以竞争为中心的定价方法三种。网吧应在不同的时期选择不同的定价方法。

（六）确定最终价格。经过了上述五个步骤以后，网吧经营者就可以确定网吧的价格。而且在价格确定以后，最好还要根据网吧的经营情况决定是否对其进行调整。

网吧定价时如能严格按上述步骤进行，就可以制定出较为科学合理且具竞争力的价格。

二、网吧的收费

网吧最吸引人的地方是它的收费。在网吧，十几个人一小时内同时上网和在家中一个人上网的费用一样，所以通常你的网吧应该以比上在家网费低的价格来招揽顾客。低价位的政策可以保证你在开业的初期招来大量的用户。

其实价格只是影响业务的一个比较重要的因素，最需要注意的还是消费群体时刻变化的消费需要。

网吧主要的消费群体是学生以及一部分对互联网有好奇心而又囊中羞涩的年轻群体。对于一些流动人口较多的城市，流动的网虫也是网吧的主要顾客。

网吧是以提供上机上网服务而收取费用的，是网吧的商业经营模式。

网吧火爆，生意兴隆，人满为患是特有的阶段性现象。尤其是在过年过节时候，人们把上网吧聊天、发 E-mail、查看信息、玩游戏等作为结交朋友和休闲娱乐的方式，生意异常火爆的时候，甚至出现了排队等候的现象。据了解，网吧最火的时候是逢年过节，网吧业主们把旺季和淡季的价格作了区分，而在逢年过节的时候，各家上网价格是最多的 3 元/小时，最低的 1.5 元/小时，夜间全场（23：00～7：00）10 元，生意好，除去房租、电话费、上网费、水电费、工作人员费用等，还是有一定赚头的。

三、网吧收费的优惠策略

网吧形式多样的优惠政策，则更能够提升人气，吸引顾客。

（一）会员制优惠策略

会员制是目前广泛流行于各项娱乐事业的运营体系，成功的范例不胜枚举，诸如健身俱乐部、保龄球馆、卡拉 OK 等娱乐场所都已成功采用了会员制。网吧

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

作为新兴的娱乐事业，从性质到方式都完全可以借鉴会员制的成功经验，将顾客紧紧地吸引在自己的网吧内。事实上，许多网吧已经在实行会员策略了。只要用户一上网就颁发会员卡，并按照累计的上机时间划分为三星级、四星级甚至五星级会员，分别给予不同幅度的优惠政策，从而可吸引住大批的常客。

（二）分时段优惠策略

在不同的时段，顾客数量往往会有很大差别。通常来讲，8：00～12：00 和 23：00～8：00 两个时间段的顾客较少，而 12：00～23：00 时间段则往往人满为患。因此，如果想提高计算机的利用率，就必须采取相应的分时段价格优惠政策，吸引顾客在客源不足的时间段上机。

（三）赠送式优惠策略

为了鼓励顾客的上网积极性，可以实施一些赠送机时或小纪念品的优惠策略。如上满 50 小时就免费赠送 2 小时机时，或赠送一些诸如手提袋、贺年片、钥匙链等小礼品，既显得老板有人情味，又吸引了顾客的再次光顾。

第三节 网吧的广告和宣传

一、网吧广告的策略

广告是网吧推销时常用的手段之一，因为一个有效的网吧广告能对潜在客人的消费态度、消费行为产生很大的影响，能为网吧创造良好的形象。有资料显示：58% 的公众消费受广告的影响。所以那种“酒香不怕巷子深”的观念恐怕已经过时。

在网吧经营中，经常使用的广告形式有两种：一是散发广告传单，二是 POP 广告。

散发广告传单就是以顾客消费需求和消费心理分析为基础，将网吧的信息传达给顾客。一般在网吧刚开业和促销时使用。

POP 广告是指对网吧现场的广告，包括招贴、吊旗、灯箱等。

网吧广告的策略主要有：

◆ 网吧形象策略：消费者对于特定的网吧都会有一个“形象”的概念，良好的形象是消费者进店上网的基础。网吧广告的基本策略就是突出、形成、重复网吧良好的形象。重点是网吧的“商号”——网吧的名称。

◆ 广告和营销措施配合策略：广告的目的除了建立形象之外，促销也是重要目的。在促销活动时，广告活动配合实施是网吧广告形式的重要形式。

◆ 广告和网吧规模适宜策略：网吧经营，有多少钱办多少事。广告活动通常

都会花费很高的成本，不能做超过网吧承受力的广告活动。

◆充分全面利用 POP 广告形式：在网吧充分利用 POP，是所有网吧最适宜的广告形式。

（一）利用店面广告进行推销

网吧为扩大影响，增加营业收入，也常常需要印制一些广告宣传品，利用这些店面广告进行促销。

一般来讲，网吧各种推销广告的内容和外观设计要突出网吧的经营风格，创造网吧的形象。有特色的网吧不能用一张普通的白纸，写上蹩脚的大字做广告，这样会破坏网吧的形象。为了为网吧树立鲜明的形象，网吧的广告推销品要在形式上有某种一致性。例如采用同一种字体，使用某一种特殊的颜色，出现某一种统一的图案，使这些广告品突出和加深网吧的形象，互相产生累积效应，使人远远一看便知道是该网吧的宣传品。

当网吧提供价格折扣或各种赠品、优待券，进行促销活动时，要同时配合店面广告，才能吸引更多的顾客。

（二）网吧营销推广

网吧还需要策划各种活动来进行推销，创造利润。出于销售上的需要，网吧可根据目标顾客的特点和爱好，在不同的场合，举办不同类型的推销活动。

1. 节日推销。节日是人们愿意庆祝和娱乐的时光，是网吧举办特殊推销活动的大好时机。在节日做促销活动，需要将网吧装饰起来，烘托出节日的气氛，并且，网吧管理人员要结合各地区民族风俗的节日传统组织推销活动，使活动多姿多彩，使顾客感到新鲜和欢愉。在一年的各种节日里，如春节、圣诞节、国庆节、情人节、中秋节等都可以举办活动。

2. 清淡时段推销。网吧为增加清淡时段的客源和提高座位周转率，也可举办各种推销活动。在清淡时段推出免费上网或者半价等措施或者免费赠送一杯饮料。

3. 季节性推销。网吧可以在不同的季节进行不同的推销。比如在学生寒暑假上网优惠政策。

（三）利用服务人员进行促销

网吧的员工的形象具有重要的推销价值。一般来讲，网吧员工的形象由两部分塑成，即着装和外表。员工统一的着装以及佩戴的网吧的统一标识无疑能够产生一种强烈的视觉效果。对网吧起着很好的宣传作用。

（四）制作网吧的宣传网站

互联网宣传现在已经成为一个重要的宣传途径。制作自己的宣传网站，浏览者可以看到自己网吧的详细介绍和近期情况。甚至可以跟网民互动交流。它的成

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

本低廉，效果也很好。

二、利用网吧为网站做广告

著名的飞宇网吧很少做广告，只是做了一些路牌广告，目的是吸引周围的人来此。太远的地方的人是很少专门来上网的。

网吧可以推出一项广告推广活动——在网吧内部设置贴壁式灯箱。

在“飞宇”地上地下的网吧里，就到处挂满了各大网站的广告，这些广告都是自己找上门来的。从开第二家网吧开始，因为来飞宇网吧的人多，广告效益好，名声也逐渐大了，还有电脑生产厂家主动把自己生产的电脑放在网吧里作为展示让飞宇免费使用。

网吧可以利用营业场所开阔的优势，让网站为树立在网友中务实形象全天候包用网吧上网用机，为网民提供免费上网机会，普及网络。在飞宇的网吧总店包用全部 120 台电脑，一天的费用为 15 000 元。

为进一步加强视觉宣传，网吧可以利用网吧，电脑众多的优势，做屏保、放置鼠标垫、贴置标牌等。

以飞宇网吧为例说明：

（1）在飞宇的网吧总店包用全部 120 台电脑作屏保，一个月的费用为 18 000 元；（每台每天 5 元）

（2）在总店包用全部 120 台电脑贴置标牌，一个月的费用为 7 200 元；（每台每天 2 元）

（3）在飞宇的网吧总店包用全部 120 台电脑作电脑开机主页面，一个月的费用为 28 800 元；（每台每天 8 元）

（4）在总店包用全部 120 台电脑旋转鼠标垫，一个月的费用为 3 600 元；（每台每天 1 元）

（5）在飞宇的众连锁店提供纯净水，并放置一次性饮水杯，在上面印制网站的 LOGO，一个月的成本大约为 7 650 元；（每天 30 桶每桶 8.5 元）

（6）在飞宇众连锁店为宣传单位发放彩页、小礼品、卡片等，每一万份的费用为 4 000 元。

在网吧播放电视或 VCD 广告，在飞宇网吧如果在 20：00 点到 22：00 点之间，每台电视每小时费用为 50 元，那么每月在所有连锁店播出费用为 12 000 元。

网吧给网站有特惠政策——某家网吧所有的灯箱位置全部给一家网站，期限两个月，费用总共为 8 000 元。惟一要求网站的是灯箱片不能有重复内容。

保证网站能在学习最密集的网吧一炮打响。

这么大的规模做宣传，别人会对网站企业的资金运作能力及企业状况有一个更准确和恰当的认识，同时又能在学生和网友中宣传推广网站。

三、招徕网吧广告

一个企业尚没有真正有作为的产品和业务模式，就乱作广告，只会误导消费者，而且对自身的成长也不利。广告夸大和放大了自己的市场作为，久而久之，一方面投入了大量的费用，另一方面自己也膨胀起来，不再想做实实在在的事情。

做广告不外乎企业或产品的知名度，消费者的认可程度，再就是广告本身带来的市场效益。广告的经营是以炫为主的。飞宇网吧在发展过程中，几乎没做过多少向媒体付费的广告。尽管这样，飞宇的影响还是与日俱增，这同与媒体的良好关系，洁身自好的内在品质，以及行业本身的社会效应直接相关。

自从飞宇网吧一条街形成之后，飞宇网吧、飞宇网站首页等也具有了媒体的价值。尽管这样，飞宇作为网吧这种 IT 媒体，其广告影响还是限定为 .com 类公司的广告。很少有传统的广告在网吧发布，因为他们认为幅面太小，区域空间也有限，传达的信息量有限，最多是 .com 几块广告牌子钉在网吧墙上，或在网站首页键入自己的标识。在飞宇从 2000 年开始，在网吧作广告的一年多时间里，最大的收入来源或所作广告的是来自互互联网站本身，换句话说，飞宇网吧广告几乎 100% 的广告来自 .com 公司。

这些广告仅是飞宇网吧受理的 .com 公司广告的一部分。据飞宇市场部统计，近一年多来，平均每年网吧提供挂牌的广告收入就达 40 多万。这是网吧自身延伸的价值。

当然，飞宇网站也由于网吧的影响而具有了对广告市场的吸引力，在网站首页也有 .com 公司做起了自己的广告。

不论是提高也好，不提高也罢。飞宇网吧招来的广告收入是网吧的增值效应，同时也表明了飞宇网吧作为网人荟萃的处所本身具有 .com 公司广告投资的价值，也许有一天会吸引来传统广告主在网吧发布广告。

网吧广告，将是网吧一个不可忽视的业务，将给网吧带来不少收益。

四、网吧广告发布形式

网吧有以下几种广告发布形式：

（一）电脑桌面广告

发布形式：将广告以全屏方式发布到电脑桌面，受众直接可视。

特点：

1. 可视面积大，视觉冲击力强，能给受众留下深刻的印象。

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

2. 区域大，可以设置较多内容。

3. 可以划分为更加细分的广告位，给广告顾客提供了更多的不同层次的广告投放选择。

4. 滚动发布，多个广告同时发布时，每个广告在桌面停留一定时间后滚动到下一个发布的广告。单个广告停留的时间可随意设置。

5. 智能发布，每当电脑用户回到电脑桌面时，下一个应该发布的广告将马上进行发布。由于一般用户使用电脑时会多次的返回桌面，所以这种智能化的发布方式充分保障了每一个广告都能在电脑用户面前进行发布。



（二）浏览器插入广告条

发布形式：当电脑用户使用浏览器浏览网页时，将符合尺寸规格的广告条插入到用户浏览的网页任何地方。

特点：

1. 发布位置醒目，发布在浏览器中网页的最上方，为最醒目的位置。

2. 发布次数频繁，打开每一个网页广告都会被发布一次，重复多次可给广告受众留下及其深刻的印象。

3. 广告条尺寸大，基本为目前网络上的标准广告条的最大尺寸，大尺寸的广告条自然可包含更丰富的广告内容。

4. 随机平等发布，有多个广告时，每次随机的抽取一个广告进行发布，保证每个广告都有均等的发布机会。

（三）动画图标链接广告

发布形式：悬浮于浏览器两侧，不占用页面空间，在桌面使用过程中始终悬挂在左右侧。

特点：

1. 可视能力大，跳跃的观感，触动受众，视觉冲击力强，能给受众留下深刻的印象。

2. 发布次数频繁，始终悬挂在屏幕右侧，重复多次可给广告受众留下及其深刻的印象。

3. 同一广告一次发布格式形式多样，更能让受众点击互动。

4. 费用较低，廉价的推广选择。

第三章 网吧的经营和服务

（四）浏览器主页广告

发布形式：将浏览器的主页设置为广告顾客的网站，这样每当电脑用户打开一个新的浏览器时，都会自动地连接到广告顾客的网站进行访问。

特点：

1. 特别适合于网站推广与宣传，能让广告顾客的网站访问量迅速增长。
2. 发布频繁，电脑用户将多次访问到广告顾客的网站，留下深刻的印象。
3. 留给广告顾客更大的发挥空间。广告顾客可以在自己网站上开展更多的宣传与活动，可以自行设计其内容和结构，用自己的办法将前来访问的受众牢牢地吸引和引导。同时可以随时随地地对内容进行更新。

（五）网吧户外广告

发布形式：除掉网吧电脑屏幕以外，能够充分利用的还有网吧的内外场地以及网吧招牌。海报的张贴、物品的摆放以及广告商品的标志和商家的企业形象的推广都可以采取这种方式。

特点：

1. 适合进行地面宣传的商品广告，恰当的环境布置不仅不使受众反感，甚至还可能加深受众对该产品的印象。
2. 场地范围扩大，尤其是网吧广告招牌的广告形式增加了受众范围，有利于产品的传播率和到达率的延伸。

（六）网吧推广活动

发布形式：在网吧场所内进行广告商品的发布会以及一些相关的互动娱乐活动。

特点：

1. 在网吧场所进行产品推广活动，新鲜有趣的活动不仅能拉紧商品和受众的距离，也能在不知不觉的推广活动中让受众积极主动地接受广告信息。
2. 第一时间能够得到受众对产品的态度和反馈信息。

第四节 网吧的市场经营策略

一、用心培育市场

刚开业的网吧，如何占有市场？飞宇网吧在这一方面有独到的一面，值得大家借鉴。

飞宇第一间网吧开业的第一天，北大物理系 94 级大学生张明成为网吧的第一位网民。张明在行将毕业的时候，较早地领略了网吧所带来的神奇和乐趣。如

✿网吧实用技术与网吧经营全攻略

今，飞宇第一网民已成为北京天正科技开发有限公司技术创始人。第一家飞宇网吧刚开张的头几个月里，每天来上网的不过十来个人，屋子里都坐不满人，分析问题症结所在，老板王跃胜很快得出结论：飞宇生意冷清，一是由于资费对于网吧消费主体的学生来说还是过高；二是与真正的网民资源少有直接联系。“没有网民，我们就自己培育网民。我们决定，每天早上7点到9点作为免费培训的时间，飞宇专门有工作人员手把手地教前来网吧的新手上网。”

王跃胜打出“7点到9点免费”的口号，半个月后，飞宇网吧门前等待上网的人已排起长队。

8个月后，上网长队可以转移到隔壁飞宇新开业的第二家分店了。这个面积480平方米，拥有99台电脑和2M带宽专线接入的网吧，很快出现了抢座位的局面，王跃胜继续挨着前两家开第三家。

为了吸引网民来网吧，王跃胜改变经营策略，每天早7点至9点，由飞宇网吧的工作人员免费培训上网。其实，对于大学生来说，培训还在其次，而早晨两个小时免费上网确实很有吸引力。一旦上过网了，就很难舍弃它。这就好像商场卖新的食品，先让顾客免费品尝的道理是一样的。这个策略实行没几天，屋里就坐满了人，到后来，竟然要提前两个小时来排队。在每天7~9点免费的时候，网吧里坐满了人，9点了，还有很多人不走，再加上9点以后来的人，人气越来越旺。终于达到了后来每天上网1万人次的规模。

王跃胜在开第一家网吧的时候投入了80万资金，雇了8个人，买了25台电脑，每台16000元，共用了40万，再加上装修花费了12万元，一年的房租29万元（分期付款），只剩下3万元的流动资金。从那时起，王跃胜就再没有额外向飞宇网吧里投资，投资都是从网吧的利润里“滚”出来的。从开第一家店到开第二家店共用了8个月的时间。

二、各予所需的分层策略

不同层次的顾客对网吧的服务要求是截然不同的，而且顾客的层次也在不断地变化，因此，我们必须善于分析这些要求，及时把握消费群体时刻变化的消费需要，并采取相应的措施来满足这些需要。

（一）热心+耐心策略

初学者往往是网吧最重要的、潜在的而且稳定的客源，问题的关键是看您能否把握时机，给初学者以必须的辅导和帮助。初次上网的用户，由于自身的网络体验和知识的不足，上网时往往缺乏目的性，到网吧来的目的，就是为了满足自己的好奇心，所以，对于新手，应当给予热情的关怀和耐心的指导，让他们感觉到有一种被重视的、被接纳的亲切感。

第三章 网吧的经营和服务

所以，对于新手，我们可以教给他们一些容易产生成就感与满足其好奇心的东西，比如教他如何获得电子邮箱，如何和远程的朋友联系，到聊天室、MUD里体验一下虚拟的现实生活，及时地提供网络热点，使初级消费者可以很快感受到网络的诱惑力。因为这些东西的确能够给上网的新人带来非常强烈的来自网络的震撼，进而对网络的感受由好奇转化为一种新的生活体验。对于那些有过几次上网经验的新手，则要及时地提供一些网络热点和精彩网站，使其充分领略Internet的美好和神往。

（二）趣味+培训策略

即使是再好玩的东西，时间长了也会厌倦。一般情况下，人的兴趣只能维持3个月左右。因此，在考虑如何扩大消费群体的同时，必须连续地、不间断地为那些进阶用户提供新鲜而富有趣味的Internet服务。在推荐新的网络应用和网络游戏的同时，可以开展一些富有趣味并且非常实用的培训，让用户感觉到并没有在网吧虚度年华。例如，在讲授个人主页的制作和发布时，所涉及到的知识包括创意、HTML语言、色彩、动画、平面设计、FTP等诸多内容，仅相关软件就有十几个。当看到自己亲手制作的主页出现在Internet上时，相信任何人都会有一种无法用语言表达的成就感。

这样，消费者在你这里得到的服务，就不仅仅是简单的娱乐了。这一阶段的培训工作，如果网吧做不了，完全可以请当地的一些高手前来指导操作。

（三）宽松+优惠策略

千万不要小觑了网络高手的光环效应！高手上网，已经不仅仅是娱乐了，有高手坐镇的网吧，他所带给你的已不是每小时若干元的上网费了，人气以及榜样的示范等于在告诉其他顾客，瞧，这才叫上网！对于这部分宝贵的人才资源，网吧经营者一定要与他们成为非常要好的朋友，要给他们非常宽松和非常优惠的条件（甚至是免费），使其得以不定期地到网吧里施展他们的魅力与影响，提高网吧的技术水准和人气指数。

三、塑造网吧的良好形象

在以前，网吧似乎是电子游戏室的代名词。一提起网吧，人们往往会在头脑中出现几个赤膊者在充满烟味汗臭味的小屋里玩游戏的场面。而飞字网吧的王跃胜挥舞着手说：“我要让网民们每天都在舒适、高雅的环境中去感觉新的互联网世界，把网吧的坏名声给它扭过来！”

1999年1月21日一条新华社的新闻在写到网吧的出现时，用了“悄然”一词。而仅仅两年多时间，北京的每100个网民中已有20人在网吧上网。

上午8时，位于北京大学南门旁边的飞字网吧内近百张电脑椅和为等待者预

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

置的椅子已被占满。可服务员仍在不停地为等待的人加凳添椅。

这是一天中的第一个高峰，因为聪明的老板把7~9时设为免费时间。“唉，真可惜，要是我早来1个小时就好了。”一位网友略感遗憾地自言自语道。旁边一位正在上网的女孩白了这位网友一眼：“1个小时？最起码也得6时30分来！否则只有等的份儿。”

9时差5分，免费时间即将结束，人群呼啦走了一大片，屋子一下空了许多。然而这种状况不到半个小时就改变了。9时30分以后，大半个屋子的电脑基本上又被占满了，从这个时段开始直至深夜，除了午饭、晚饭时间，上座率都在70%以上。

绕着屋子走了一圈，发现收发电子邮件、聊天和寻找信息的人大约各占30%左右。在暑期和双休日中，人们常常出门远游，这时去网吧发E-mail就成为联系的好方法。飞宇网吧就曾接待过整整一个旅游团的外国客人。北大一位外籍英文老师也正在给自己的家人发送邮件。当网友用英语问他对飞宇网吧的感觉怎么样。他用“蹩脚”的中文说道：“虚否（舒服）！”

在网吧的人群中，朱建寰教授花白的头发很是惹眼。他是三九企业集团中关村研究中心研究员，今年已经70多岁了。他说他基本上每周都来查一次上周刚公布的美国专利局有关的专利情况，往往一坐就是4个小时。在他的桌上，放着中午的干粮。据说，像他这样的老人，每天都有好几个。

北京理工大学的小丁正准备考研，他想在这儿兼职打工，一方面可以挣点收入，更主要的是飞宇网吧每天聚集的大多是北大、清华等高校的学生和中关村的“白领”们，他喜欢这里的氛围。

飞宇网吧的服务绝对没得挑。刚刚在网吧上班5天的朴小是朝鲜族，从一上班开始直至下班，他眼睛一直在注视着所有的客人有什么需求，几乎就没坐下来休息过。当网客拿着玻璃杯刚抬起半个身子，他就出现在身边：“你好，我帮您倒水。”

要下机了，模仿别人的做法，在座位上一举手，就会有服务员把计价单拿过来。电脑计价连秒都能算出来，时间、金额清清楚楚。而且凭外地学生证也能享受打折的优惠，着实让人感动了一番。

中关村是北京网吧比较集中的地区，粗粗一数，就有十几家。

走出“飞宇”，回首看去，锃亮的IC卡电话机、干净的卫生间、免费的纯净水、凉爽的空调、专为地下店铺设的手机信号接收及增强设备，还有随叫随到的服务员……普通台式、液晶显示器超薄电脑、笔记本电脑，不同的风格满足不同的需要。点点滴滴里透着以网民为本的苦心。

由此可见，网吧若要长久经营和盈利，就要塑造自己的良好形象。

四、创建网吧品牌新模式

品牌就是魅力，品牌就是金钱。在采取了一系列有效的服务策略和经营策略之后，就要考虑如何树立形象，利用品牌优势提高网吧在用户心目中的人气指数以及影响力了。

毋庸置疑，一个网吧完全可以在当地聊天室和 BBS 形成比较大的影响力，网吧经营者和管理者要充分利用自己上网时间长的优势，在网络上做好自己的形象宣传。在时机成熟的时候，还可以成立自己的网友俱乐部，定期地搞一些网友聚会、聊友聚会的活动，介绍一些网络高手与菜鸟们见面，解答疑难，从而提高网吧的层次并加深网吧在用户中的印象。

网吧的客源其实不应仅仅局限于那些家里没有电脑或不能上网的用户，特别是在网吧价格与家里上网价格接近的时候，如果有好的服务、有创意的活动、非常好的人气，那么，网吧附近的一部分在家上网的用户，也情愿在网吧上网。

通过一系列聚会、培训活动提高用户的应用水平，用户才能真正确地把网吧当成自己固定的消费地点。有了这些增值的免费服务，再加上合理的上网价格，相信会不断地有人被吸引到你的网吧里来，因为，这里有真正的“吧”的氛围！

那么网吧经营者如何树立自己良好的品牌形象呢？

一是保证产品或服务的品牌和消费者期望能够保持一致，甚至高过或大大超出，甚至创造消费者的欲望和期望。二是对产品和服务不断创新，开发增值和延伸的服务和产品。三是设计树立品牌等崇信度的行销活动，比如网吧的免费时段和优惠手段等等。四是对能够增强品牌特征的行销活动进行投资。

网吧经营者始终要牢记和身体力行上述四种方法以求品牌的方法。

在产品和服务上，网吧提供统一舒适、方便周到、便宜快速的上网服务。网吧租用高带宽的专线，购买市场主流速度的计算机，创造清静宽敞的上网环境，聘用和培训具有电脑中专以上文凭的工作人员，统一遵循严格的服务标准；同时，向顾客提供配套的饮食和零售业务。

网吧还可以与各计算机软硬件厂商和网站合作，提供网吧的广告服务。与此同时，在能力范围内，围绕网吧开发和销售多种产品，如网吧管理软件系统和自有品牌计算机等，并且通过特许经营的方式在全国范围内快速发展加盟店，每个加盟店可以采用网吧的统一标识和服务标准，购买网吧软件与硬件，作为回报，网吧可向每个加盟店收取一定加盟费或一定比率的年利润。

在市场战略上：

网吧可采用多层面，多进取的市场战略，迅速树立品牌，拓展企业规模和市场占有率。相关战略如下：

✱网吧实用技术与网吧经营全攻略

◆免费，为培育消费者开拓市场，加强网吧的知名度和品牌忠诚度，采取限时提供免费上网和培训的服务。

◆定价，根据不同时间、地点、设备所对应不同的市场需求，采取差异型组合定价。

◆选址，延原址继续扩展店面，坚持在其他地段消费人群最密集处选址的原则。

◆品牌，依托网吧树立的品牌，逐步向计算机软硬件、网络培训等领域进行品牌延伸。

◆连锁，在适当的时机，在全国范围内，以连锁加盟的方式迅速扩展品牌与规模。

五、发展网吧的核心竞争力

作为一个企业的经营必须有自己的主导项目，并有围绕主导项目发展的有效策略。

坚持和发展网吧经营项目和网吧社会品牌，一直是网吧业主关注的问题。从自身的角度来说，网吧在中国已抢得了先机并形成了良性的运作惯性，但在市场多变和竞争日趋激烈的情况下，网吧的自存之道是不断打造自己的核心竞争力——网吧事业。

在网吧经营日渐普及并为社会广泛接受的今天，网吧经营的竞争也日趋激烈。如何确保在一个地段、区域保持其竞争优势，除了独霸和垄断一个地段、区域的网吧经营之外，还要未雨绸缪，发展与其他网吧差异化的部分。多年前，飞宇已在网吧基础上开发了网吧网恋超市和快餐业，以服务于网吧，另一方面也同北京市铁路管理部门取得一致，在北大校门口资源东楼开办了中关村仅有的铁路售票联机销售点，当然还有网络培训等其他差异化的经营。

企业有了适合网络世界的经营之道后，更要追求成功。在网络世界中信息以10倍速流通，企业应采集信息，并有效将信息转化为知识，才能产生影响力，充分利用网络快速且全面流通的特性，才能跟上市场改变的速度，满足顾客的需求。

网吧经营是地域式、店式、租赁式经营，网吧业主经常会面临改造和拆迁，这对网吧来说是一种挫折。

几年前，北京大学的围墙改造计



划，使西墙、东墙、南墙拆平、重垒、变绿。这对飞宇网吧3年多来形成的网吧一条街是一种挫折。网吧一条街今安在，最后只能以北大资源楼100多米的一楼和地下一层或其他楼层的网吧经营来重新塑造了，飞宇网吧又面临着重新经历1998年开业以后需蚕食方能使网吧连片连街的经营压力和动力。

好在飞宇始终有前瞻性意识，北大资源楼地上地下的近1500台电脑，还能提供网吧的正常经营服务。而今迈步重头越，公司始终记得和围绕开办中关村网吧一条街这一核心竞争力的需要，来拓展市场和生发自己的行为，而对压力和新挑战，飞宇鼓励员工发挥冒险精神，在市场创造出差异价值，并随时为顾客利益着想，把其作为提升公司生产力和核心竞争力的筹码。

六、不断创新经营模式

网吧竞争日趋激烈，但经营方式、服务上大多没有什么新意。只有不断地实施网吧经营创新，才能创造和确立自己的经营优势，脱颖而出，成为同行中的佼佼者。

网吧经营创新，就是指用新的理念、手段和方法来整合网吧的各种资源，以创造一种新的运行模式。其根本目的就在于满足顾客需求，节约资源，创造竞争优势，实现网吧的不断发展壮大。

那么如何创新呢？

（一）树立全方位创新理念，建立创新激励机制

创新，是企业发展壮大强大动力，不可偏废。创新激励机制至关重要。

打开思路，广纳百川，博采众家之长是创新求异的根本方法，闭门造车只会使自己退步落伍。网吧经营者要充分运用发散思维，敢想敢做，会想会做。以下几个方面是值得注意的。

1. 取他人之长，补己之短。

2. 要有十分坚强的毅力和耐心。

3. 应注重特有的服务创意。

（二）建立开放的创新系统

企业具备鼓励创新的开放系统，倡导学习和提升个人工作技能。营造集思广益的氛围，中高层以上管理人员鼓励并善于采纳下属意见，员工普遍习惯于采纳同事的意见。目前，许多跨国公司都建立了合理化建议奖励制度。

（三）公司在资源配置上要倾斜

创造本身需要投入，产品创新和技术创新更需要大投入。

（四）加强创新方面的训练，提升创新技能

创新能力并不是天生的，在很大程度上取决于后天的学习和训练。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

（五）注重迎合的消费心理

网吧经营的最终目的主要是满足整个社会日益增长的上网消费需求。因此，创新求异应立足于研究消费者的上网消费心理，从上网消费心理、上网消费个性心理出发，研究价格心理、广告心理，真正满足消费者的心理需求。

（六）注重营造文化特色

网吧并不是罂粟花，要让网吧成为绿色地带，创新求异要注重围绕“提升网吧文化”而展开。网吧化创新应坚持积极的、健康的、文明的、优秀的主旋律，通过文化性的产品和文化性的服务营造一种真正文化意义上的网吧文化。

（七）注重综合全面创新

网吧创新不能仅仅局限于有形的网吧创新，应遵循博采众长的综合创新模式。不光从网吧本身有形的东西创新，还应考虑无形产品的创新，考虑网吧增值服务的创新。

（八）企业管理创新

管理包括制度管理、机制管理、企业文化管理，制度管理（硬管理）是基础，但真正能够调动员工积极性、创造性的则是机制管理与企业文化管理（软管理），软管理比硬管理更重要。

七、防范网吧经营风险

网吧在经营过程中，难免会遇到各种各样的风险。所以，网吧经营者在经营的同时，应该正视各种可能存在的风险，想方设法采取措施，防范风险，弥补风险造成的损失，保证网吧不断地发展壮大。

坐落北京大学旁的逻辑因网吧的于经理对此是深有感触的：电讯部门对上网费一降再降，加速了网络进入普通家庭的步伐；即使对于高校而言，由于学生宿舍内校园局域网的构建成功，网吧已经在逐渐流失它的大部分顾客。再者，网吧为提高网络连接速度，多采用 DDN 或者 ADSL 专线接入，租线成本较高，因而网吧网费不可能比校园及普通家庭的网费低，可以说在一定程度上价格已经起不到招揽顾客的作用了。

网吧投资大而设备老化快。由于电脑硬件设备更新换代周期缩短，原先的投资价值现在已大打折扣，不更新则明显滞后，更新则需新增投资；另外在房租、水电、人员工资费用等方面的开支也在不断遭受新的压力，若没有一定的经济积累和支撑，网吧经营将只能是入不敷出。

另外，网吧的不规范管理还带来被查封的危机。不少网吧都是 24 小时长时间营业，不仅需要时时刻刻笑脸相迎顾客，而且还得不时地监督个别顾客的“出格浏览”或“偷玩游戏”，稍一不慎，便有可能导致执法机关的“介入”而带来

第三章 网吧的经营和服务

不必要的损失。在全国开展的网吧治理工作中，不少网吧被查封就是明证，或许对于实力强大的网吧来说，可以吸取教训卷土重来，但对于本来就“门前冷落”的小网吧来说将有可能是生存的“滑铁卢”。

于是，许多老板表示：网吧生意原来并不是一件很容易干的事。在进退两难的处境中，部分老板也考虑过加入曾经红极一时的飞宇连锁，虽然会从此“受制于人”，但终究是一条出路；而对于另外一部分网吧，若不能在目前的经营状态上取得突破，则肯定勉强维持不了多久。

开网吧还是谨慎为上。在网吧经历了几年的爆发式发展以后，网吧业也进入了调整格局之中。一方面政府加大了对网吧的管理力度，相关的管理法规出台，一般性社会治理工作经常进行；另一方面，网吧在全国各地的开设已达初步饱和状态，网吧业的再发展需要培养出新的网民和网站。尽管如此，网吧业的发展前景还是异常广阔，开办网吧只要定位好，经营有特色，网吧一定会“火”起来的。

那么如何防范经营风险呢？做好风险防范工作应主要注意以下几个方面：

做好风险防范工作应主要注意以下几个方面：

（一）收集有关风险信息

风险信息是指过去所遇到过的风险资料，现在所面临的市场风险信息以及整个社会的外部环境。

网吧在收集风险信息时，首先要注意在以往经营中曾经发生过的风险的有关资料，包括网吧过去经营过程中遭受损失和失败的原因，以及各种损失和失败发生的频率及程度。其次要注意其他网吧的成败教训，本行业市场利润水平与其他经济技术参数以及竞争对手的实力和其经营策略。此外，网吧还要注意社会外部环境中有相关的调研预测资料的收集，包括政治、经济、文化、科技、生产、消费者等各种因素变化的趋势，以及这些趋势可能给本网吧经营带来的风险分析。通过上述信息的收集和处理，网吧可从中预知各种风险发生的概率、程度与频率，从而制定相应的防范措施和对策。

（二）对风险对象、范围及原因进行确认

根据上述信息进行分析，确认网吧经营中可能发生风险的对象、范围和原因。其中事先预料风险是防范风险工作中最困难、也是最重要的一环。

（三）制定防范风险的各种措施和计划

就是应付发生可能性较高的风险的基本方法。若网吧能根据分析结果，针对各种可能产生的风险，预先制定出防范措施，就可以保证网吧免遭损失或减少损失。

目前，不少网吧对风险的预测能力是有限的，网吧在利用经营机会时和创新

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

经营中要谨慎小心，要对防范风险的几种常见的方法予以了解。

防范风险的常见的方法有以下几种：

1. 分期投资。网吧在经营有限的情况下，创新经营过程具有较大的风险，一次性投入过多有可能会使网吧风险过大。正确的方法应该是采取投石问路的态度，分批分期地根据网吧的实际经营状况逐渐投入。另外，就网吧的创新经营的整体方案来说，也不宜一次性全面铺开，而应分段推出，稳扎稳打，步步为营。一般来说，对于刚刚起步或初次进入一个新的市场领域的网吧，应特别重视这种方法。尽管目前的收益不大，但权衡全局，它可以使网吧脚踏实地地向经营目标推进。
2. 实行经营的多样化。网吧开展多样化经营可以分散风险。例如，在众多的项目中，某些创新经营项目遭受风险，获利降低时，可用别的经营项目加以弥补。
3. 及时补救风险损失。当网吧处于风险之时，应当合理运用网吧的良好公众形象进行补救。因此，在日常的经营过程中，网吧应该及时并恰当地利用广告宣传维护网吧形象，以达到减少甚至避免风险损失的目的。
4. 参加保险。网吧根据自身的情况参加与网吧经营活动有关的保险，如：自然灾害保险、员工人身安全保险等。这样，可以借助保险来弥补风险给网吧经营带来的损失。
5. 关注同行。要多观察和注意同行业网吧的所作所为，当发现他们在产品、服务或经营措施等方面有新的举措并可借鉴时，就要进行彻底的调查与研究。如果其中有优点，就要研究自己是否在此基础上有更好的方法；如果有缺点，则首先观察他们有什么改善的方法，然后再根据其实施的结果，自己再拟定一套超越同行业其他网吧的实施方案。这种模仿同行业网吧的方法的实质就是把别人当作试验品，无论成功与失败，本网吧都能根据他们的经验或教训来制定策略。

第五节 网吧的发展和连锁经营

一、春蚕式的发展思路

大家都说：“现金是国王，增长是王后”，但现在看来只有增长是不够的，而且选择什么样的增长方式也是值得深思的。

管理革命的理论大师杜拉克的回答是：“企业的首要责任是活着。”当时，他的这种观点被认为是保守的，显然与一些经济学家的观点截然不同。50年过去了，“保守”的杜拉克先生仍然生活着，而很多以谋取利润最大化为宗旨的企业

却没有活下来。

面对网吧，一句话就是夯实基础，脚踏实地，用春蚕式的思路寻求发展，任何爆炸式增长都是暂时的，归根结底还要靠企业自身内在活力来发展。飞宇公司正是以这种思路，在中关村开网吧，恰逢其时，正值全球性的网络热潮，飞宇也沐浴在大发展的春风里，使他们倍速增长，感受到激越和快乐的时光。

对于选择什么样的发展劲头，什么样的发展规模，什么样的发展速度一系列问题。飞宇老总王跃胜借用戴尔的一句名言：在你发展最快最好的时候，发展就是最大弱点。他说这句话十分深刻。他说：“我现在想的不是实现利润的最大化，而是考虑企业怎么活下去，如何提高核心竞争力的问题。”这话看似低调保守，但仔细琢磨，却正是一个有责任感的企业家首先应具备的智慧，经营企业当然要赚钱，但是首先要做到的可能不是赚钱，而是避免亏钱，避免决策的失误。因为人一亏钱气就短，一失误就开始自我怀疑，心里就发毛，就很容易乱阵脚，一乱再乱，接下去就会出问题。所以为了活着，公司必须确定一个最低的利润率，以满足3方面的需要：

◆冲销在已发生的经营过程中产生的成本。

◆抵挡创新可能发生的损失。

◆上缴税收。

由此可见，这个所谓的最低利润率，并不是可以轻易应付的“小菜一碟”，而是很多企业家梦寐以求，竭尽全力要实现的艰巨目标。现在的企业家们，尤其在传统的成熟的行业打拼的企业家们，良性市场经营的资本项目运作其年利润率能达15%以上就算是十分杰出的成绩了，这也和国际成功企业的增长比例相去不远。那种在规模经营中暴利式的好事几乎没有了，市场的完全竞争使暴利难以产生。事实上，许多好企业家连这个最低利润率都感到力不从心勉为其难的话，那么他们将处于一种非常危险的状态。

特别是今天，在高科技领域内，技术变化和创新速度是如此之快，这使我们的企业既难以预测可能突如其来的风险，更难以把握既定的对策。而另一方面，历史留给我们的教训就是，在高速发展的经济环境中一夜出头的企业，无论大小，一旦遇到经济突然减速或停滞阶段，往往手足无措，刹不住车，纷纷落入突然出现的陷阱或绝境。

对此，王跃胜有非常清醒的企业自我认识和个人反省习惯。他总是自己告诫自己，网吧的发展是借鸡下蛋，借来的鸡，自己固然可以饲养得很好，下的蛋也特别多，但是一旦出现鸡瘟或者其他鸡性流行病，借鸡下蛋的人就会有相当大的风险。因此，要想办法养鸡下蛋，首先减少一半风险，再设法避免鸡生病，让蛋越下越大，越下越多，越下越新鲜。这套蛋和鸡的理论对王跃胜来讲是深解其髓

的。因为在求学阶段，他就是靠自养鸡来下蛋助学而成就今天的。

二、实行连锁加盟经营

连锁经营不仅是企业提高效率、降低成本的经营方式，更重要的是能够帮助企业突破发展中的管理瓶颈。连锁经营具有成本优势、价格优势、服务优势、品牌优势，有着极强的竞争能力，也应该是我国网吧经营的主要发展方向。

但是不容忽视的现实是，由于特许经营在中国开展的时间相当短暂，国内对特许经营概念的理解并不深刻。国内一些以店式经营为主的企业，创造一个品牌后，只想到收加盟费和权益金，而加盟者也认为仅靠一笔加盟费就足以加入到此体系，在业内专家看来并不是真正的特许经营。事实上，特许经营的核心，就是特许盟主和加盟者让双方最具优势的地方实现互补。发现、激发加盟者的优势是特许企业需要认真思考的东西；同时加盟者在加盟后需要投入大量资金，通过努力把企业经营好，并在此过程中来使双方获得一种长期的发展。对于这一点，国内无论是盟主还是加盟者的认识都还不够。

在发展全国连锁业务方面，飞宇网吧有一套自己独特的管理模式。由于网吧本身已置身于高科技或沾了网络的风气，在飞宇网站上可随时把连锁的任何细节都发布上去，并随着情况的变化而作出修改。开办网吧，飞宇已然有了3年多的技术和管理经验的积累，同时也自主地开发出了网吧管理的软件系统软件和组装了飞宇自有品牌的电脑，这些都为直接向申请加盟的全国各地的网吧开办者提供所有配套服务提供了有力的保证。果然，特许加盟经营授权一开，立即获得了全国网吧业的认同，如今发展的特许加盟店已达355家之多。

据资料介绍，美国的连锁业务销售额约达到1万亿美元，几乎超过全美的零售额的一半，并且大部分连锁企业将参与未来经济的竞争。其理由是连锁销售的发展力强，它能不断地使产品和服务技术系统化，从而提高竞争力。

随着竞争的加剧，各种技术的提高，信息的收集，网络工程及电子商务的发展以及建立全国或全球性的经营方式，单凭中小企业和孤立的小企业很难解决。

中国网吧业的暴利时代已将成为历史，大众化消费、理性消费成为主流。微利时代，面临着价格战，犹如波涛汹



涌的大海，小舢板如何才能保证不翻船？企业如何赚钱？兼并联合，走连锁之路，走特许加盟的经营之路，走规模经济的发展之路。

三、严格管理加盟商

网吧对加盟店的管理十分重要，它直接关系到连锁经营的作用是否能有效发挥。特许连锁的成功得益于两点：

一是对加盟店的严格管理，统一起模式，要求它们严格比照总店，不得有一丝走样；二是对加盟店的指导和帮助，收取授权费的同时要为加盟者提供技术指导和服务，帮助加盟者成功。

特许经营之所以需要管理，是因为特许经营给特许网吧带来利益的同时，也带来一系列问题。例如网吧要求加盟者按照自己的服务模式运作是一回事，而加盟者是否严格地这样做又是另一回事；特许经营使得网吧可以利用加盟者向顾客提供上网服务，但同时可能疏远了网吧与顾客的关系；特许者为了适应当地的具体情况（或本土化），需要给加盟者一定的自主性和灵活性，但这容易引起业务模式统一性的失控；特许者在一个地区盲目扩大加盟者队伍，会造成加盟者之间的自相竞争，既损害加盟者的利益，又浪费特许者的网点资源，甚至造成整个地区特许经营的失败。因此，特许者对加盟者的管理十分重要。

（一）把握连锁店的一致性

既然是连锁店，就要考虑突出连锁店的特征，就要求各分店都具有统一性。

连锁店的装修及店堂布置都要求较强的统一性，无论外观还是内部环境都应力求统一，这样有利于店铺整体形象的塑造，使顾客无论走到哪里都能看到同样的店铺，从而加深对店铺的印象。反之，杂乱无章，毫不统一的布置则会损害店铺形象，减少连锁店的整体效益。

（二）对特许加盟者的挑选

特许者和加盟者的关系非常重要，二者最好能够默契合作，共同经营。所以在刚开始时，必须谨慎挑选加盟者。

首先需要考察加盟者的经济实力和业务素质；其次，特许者必须考察加盟者的心理素质和管理素质。只有具备良好心理素质和素质的人，才可能是特许经营合适的人选。

加盟特许连锁经营的一般程序有：

1. 加盟者提出申请，总部对申请加盟者的网吧市场和加盟者资格进行调查；
2. 向申请者展示合同书，如无异议，双方即可签约；
3. 加盟店一边进行店铺的装潢，一边参加总部对申请者进行的培训和指导；
4. 申请加盟者正式成为加盟连锁网吧成员后，要交纳一定数量的加盟金、

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

特许权使用费和广告促销费等。

（三）对特许加盟者的管理

网吧对加盟者的管理可以采取不同的策略，这些策略总的来说可以分为 3 种：控制策略、授权策略和合作策略。

1. 控制策略。控制策略，就是特许者按照合同对加盟者的经营模式和制定的标准进行严格控制，从而保证终端服务的质量。在这种情况下，特许者把加盟者看作自己企业的延伸部分。特许者一旦发现加盟者存在问题，可以采取撤销合同、或不再续签合同、或限制资源供应等措施对加盟者进行控制。选择控制策略的网吧应当是比较有实力和有核心优势的网吧，否则难以产生对加盟者有效的控制力。

2. 授权策略。选择授权策略，意味着特许者允许加盟者在经营中具有较大的灵活性。特许者认为加盟者在比较宽松的管理环境中能更好地发挥他们的才能。授权策略比较适合新的特许者。在实施授权策略时，特许者可以提供调研信息、提供服务培训、方法程序以及管理支持以帮助加盟者改进经营。

3. 合作策略。这种策略意味着特许者把加盟者看作自己的合作伙伴。采取这种策略时，特许者会与加盟者一起研究市场，改进服务质量和改善沟通促销。合作策略适合特许者与加盟者双方的实力相当，而且彼此信任的情况。特许者与加盟者的合作，可以是建立共同的经营目标，也可以是经营决策过程的合作。

（四）积极培养网吧连锁经营人才

建立人才培养机制，形成人才成长梯队，不断挖掘培养各方面的人才。

（五）正确处理“质量”和“数量”的关系

质量是品牌的基础。企业在发展连锁经营过程中，首先应在技术指导、经营指导、质量监管上下足功夫，使各店经营和营业操作高度统一化、规范化、标准化，确保质量体系的完整性、严密性和统一性，否则，“连锁”则沦为“卖牌子”。

“数量”就是连锁店发展的规模。在数量的追求上，不能冒进，其规模应由市场要求而定。应该处理好加盟网吧数量的控制问题，不能过分或盲目追求发展速度，各个网吧分布要有足够的生态密度，否则会导致加盟之间的竞争而产生“窝里斗”现象。

我国的连锁经营，从 20 世纪 90 年代开始兴起，至今只有 10 多年的历史，网吧的连锁经营更不成熟，网吧的连锁经营还有很长的路要走，还需要在管理、创新等方面发挥独特的优势，以便在竞争中立于不败之地。

四、制定网吧连锁会员制

制定网吧连锁会员制度既能够吸引人气，又能够给网吧顾客带来便利。网吧

第三章 网吧的经营和服务

业主应该充分利用连锁这一优势。以下制度可以供网吧经营者参考。

会员的权利：

1. 每天上午 8:00—9:00，会员可在有此项优惠的网吧连锁分店免费上网
2. 每星期三 8:00—24:00，为网吧连锁会员专场，会员可在网吧连锁各分店以优惠价上网
3. 会员凭网吧连锁会员卡在其他分店注册登记后，即可在该店使用并享受会员权益
4. 会员可参与网吧连锁的积分计划和奖励计划
5. 会员可参与网吧连锁总部及各分店组织的各项针对会员开展的优惠和其他活动

会员积分优惠计划：

1. 凡持会员卡上网（不含其他消费），每花费 1 元积 1 分，以申请会员卡日起可跨年度累计计算，新办理会员卡和注册会员积分为 0
2. 会员累计积分满 500 分，即成为白银级会员，可享受上网费九五折优惠
3. 会员累计积分满 1 000 分，即成为黄金级会员，可享受上网费九折优惠
4. 会员累计积分满 2 000 分，即成为白金级会员，可享受上网费八五折优惠
5. 会员累计积分满 3 000 分，即成为钻石级会员，可享受上网费八折优惠
6. 会员累计积分满 4 000 分，即成为一星钻石级会员，可享受充值 100 送 55 元的优惠
7. 会员累计积分满 5 000 分，即成为二星钻石级会员，可享受充值 100 送 60 元的优惠
8. 会员累计积分满 6 000 分，即成为三星钻石级会员，可享受充值 100 送 65 元的优惠
9. 会员累计积分满 7 000 分，即成为四星钻石级会员，可享受充值 100 送 70 元的优惠
10. 会员累计积分满 8 000 分，即成为五星钻石级会员，可享受充值 100 送 75 元的优惠
11. 会员累计积分满 10 000 分，即成为星光钻石级会员，可享受充值 100 送 80 元的优惠
12. 会员累计积分满 12 000 分，即成为卓越钻石级会员，可享受充值 100 送 90 元的优惠。
13. 会员累计积分满 15 000 分，即成为皇冠钻石级会员，可享受充值 100 送 100 元的优惠

* 网吧实用技术与网吧经营全攻略

14. 钻石级会员累计积分每增加 1 000 分，另外可获赠 100 元免费上网卡 1 张

会员奖励计划：

1. 网吧连锁对上一年度内上网消费超过 200 元的白银级、黄金级、白金级和钻石级会员进行奖励，免费赠送上网时间
2. 白银级会员可获赠 10 小时免费上网时间
3. 黄金级会员可获赠 20 小时免费上网时间
4. 白金级会员可获赠 30 小时免费上网时间
5. 钻石级会员可获赠 40 小时免费上网时间

会员积分奖：

分为月奖和年奖，即所有会员月度积分冠军、亚军和季军可得到 10 小时、6 小时和 3 小时免费上网时间；年度积分冠军、亚军和季军则可得到 30 小时、20 小时和 10 小时免费上网时间。



第四章 网吧的职能管理

第一节 网吧财务管理

一、网吧财务管理要点

（一）制定网吧营业目标

制定网吧营业目标是在进行财务预测。怎样制定网吧营业目标呢？可参考以下方法：

1. 据顾客和业界均值来制定。首先，调查在通过店前的行人当中，属于你的目标顾客占多少。然后估计一天大约会有几个人会进门消费。接着，去调查几家熟悉的网吧，找出顾客消费金额平均值。最后，利用“预估来店顾客数×业界平均购买率×业界平均顾客消费额”的公式，可得出“日平均营业额”，将这个日平均值乘以实际营业日，很容易估算出年度或单月的营业额标准。

2. 根据损益平衡点来决定。这种方法可计算出每日的营业目标，比较精确。先把人员费用、房租、广告宣传费、水电费、交通费、折旧费等按月支出的费用统计出来，再用“作为目标的销货毛利率”来除。这就是一个月的损益平衡点销货总额。

所谓销售毛利率，就是销售毛利除以销售净额后，可用以支付各项费用并产生利润的部分。这样，虽然收支可以保持平衡，但根本赚不到钱。因此，应设法让损益两平衡点落在净销总额的80%以上。

损益平衡点净销总额除以0.8（作为基本目标的损益平衡点比率），结果就是营业目标值。

此外，还有多种方法可制定营业目标。用多种方法去预测，再整合预测结果来制定营业目标是很好的办法。

网吧可应用以下两个财务管理公式来制定营业目标。

①回收期=开店资金÷每月营业净利

如果开店资金10万元，每月营业净利1.2万元，则回收期为 $100\,000 \div 12\,000 = 8.33$ ，即约8个月才能回本。

②方效=每月营业额÷店面方数

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

如果每月营业额 1.2 万元，店面坪数 100 平方米，则其方效为 $120\,000 \div 100 = 1\,200$ ，即平均每平方米要达到 1 200 元的营业额，才符合经济效益。

此外，算出网吧的方效大小，并和经营成功的同一类网吧做比较，可以作为扩大或缩小店面的参考，避免花高租金却不能发挥最大空间效益的情形发生。

（二）记好分类账

准确的财务核算，反映你的网吧资金运作情况。虽然你可以充分相信你的头脑，但用笔记下各项收入和支出，还是很有必要的。



清晰的分类账是每一家网吧必须做的。只记流水账，无法显示实际的盈亏。惟有切实记账，才能真正掌握营业状况。分类记账可视为财务管理的开始，有效运用账目的 3 个步骤是：记录、分类、比较分析。

记录是将每天的收支状况详细记载。但依时间逐笔记录的账还须依照不同用途分门别类，将原始的流水账整理为各种分类明细账；分类后，再依账目比较分析营业状况，适时调整。

有了详实的账目即可作出正确的现金流量预估表。而现金流量预估表则可搞清楚何时会有闲置资金可运用，何时资金会短缺需要调度，切实掌握每月现金的收入和支出情形。

不少网吧没有考虑实际的现金流量，因此常在生意很好时将赚的钱花在其他方面上，而没有考虑在下一个个月可能要付出大笔款项。因此网吧要做整年度的损益预估表和现金流量预估表，搭配运用，可避免资金短缺、周转不灵的危机。

损益预估表呈现的是经营的盈亏，只能预估整年度各月经营状况值；而现金流量预估表则是对实际现金收支状况进行预估用。

在损益预估表中，网吧可依据过去销售经验，订出下一年度各个月的销货收入、销货成本、固定成本分摊及其他管理费用，并估算出每个月的营业净利：

营业净利 = 营业收入 - 营业成本 - 管理费用

但在现金流量预估表上，须完全以现金收支为标准。因此凡是未收到现金的销售收入，就不计为收入；而未以现金支付的款项，就不列为支出。例如，固定成本中，装修折旧的摊销基本上未动用到现金的支出，因此在现金流量预估上就不必列入支出项，但在损益预估表上必须列为费用的项目，因此现金流量预估表和损益预估表会有差异。

损益预估表除能显示出本月的盈亏或损益的现象之外，还可与上月的损益预估表对比一下，从各项开销中便可以了解本月各项支出是否正常，是否应作调

整。

（三）改善财务状况

有的时候你明明感觉生意好得很，可是一看年终损益表却是亏损。为了避免这种情况，应了解最基本的“资金操作”知识。

每个月的“收入”可大致分成现金收入和应收账款两种。应收账款越多，则账面上收获就越大，但由于应收不等于实收，所以手头上依旧没有现金可用。

每个月的“支出”包括了日常维护费用、人事和租房等费用。

一般说来，费用在月底以现金支付。

营业额一般的网吧，月底由于要支付很多费用，现金的需求比较迫切。

现在，我们从显示经营状况的“损益表”来看资金的操作。

在损益表上，若营业毛利减少，营业成本却不减甚至增加，那么本期净利将会减少，甚至出现赤字，而且资金也会减少。因此，你必须想办法来降低成本或提高营业净利来渡过难关，扭转赤字。

例如，为了增加营业收入，你可以制订一些促销计划，或对价格进行调整，当然你也可以考虑裁员、换个吧址，但必须慎重。

二、网吧理财法则

开网吧能不能发财赚钱，是每一个老板最关心的问题。因此，理财之道对于网吧的老板来说尤为重要，理财者需有分寸、有计算、有招术、有法则、有谋略、有把握。网吧需要合理有效地理财，只有理好财，才能使更好地盈利。

而对网吧的理财，是为了通过财务管理达到三个目的：

一是通过财务管理积极筹集资金，广辟财源，增加资金积累，并对资金进行合理分配和灵活调剂，以保证网吧经营活动的顺利进行；二是通过财务管理节省开支，降低成本，提高经济效益，讲究精打细算；三是通过财务管理，实行严格的财务监督，对费用开支要认真审查是否合理、合法，对浪费现象要及时采取措施加以堵塞，对收益分配、工资、资金以及福利要加以正确处理。

网吧的财务管理是要通过理财达到生财的目的。理财的合理与否直接决定了生财的多少。决策正确，合理理财，就能生财；决策失误，用财不当，就会造成失财。因此，生财的关键是合理地理财。

网吧理财法则是指网吧进行财务管理时所采用的技术和手段。在网吧经营中，财务预测、财务决策、财务计划、财务控制和财务分析也是网吧进行财务管理的主要环节。

网吧理财应遵循财务预测、财务决策、财务计划和财务控制几个方面的法则。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

（一）财务预测法则

财务预测主要有定性预测和定量预测两种。财务预测是根据网吧财务活动的历史资料，结合网吧的现实情况，对网吧未来的财务状况作出的预计和测算。财务预测是财务决策的依据，是编制财务计划的前提，也是提高网吧经济效益的有效手段。

（二）财务决策

财务决策是为实现网吧财务目标，根据财务预测，从几个决策方案中选择最优方案的过程，它是财务管理的核心。财务决策是在网吧经营活动之前所作的规划，比如哪些项目应该立即启动，哪些项目应该暂缓，哪些不宜上马等都要依赖财务决策。决策的正确与否，关系到网吧的兴衰。财务决策正确，可以保证网吧的经营活动建立在高效率的基础上，使网吧在激烈的竞争中立于不败之地。否则网吧的生存发展将面临危机。

（三）财务计划

财务计划是在一定时期内以货币形式综合反映网吧资金运转和财务成果的形成和分配的计划。它包括：平穩法、因素法、比例法、定率法、定额法、趋势计算法。其中，平穩法是利用客观存在的内在平穩关系确定计划指标的方法。简单地说，就是充分估计什么时间内会有什么收益，有什么支出，要做到心中有数。

（四）财务控制

财务控制是指网吧在经营过程中，以计划的各项定额为依据，利用有关信息和措施，对财务活动进行计算和审核，以实现财务目标。财务控制主要有事前控制、事中控制、事后控制等方法。通俗地讲就是计划用钱，严格控制支出，杜绝一切不合理的支出。当然，这是以网吧制定的管理制度为保障的。

三、建立健全财务管理制度

财务管理的价值在于使财务成果最大化，使财务状况最优化。在网吧经营过程中，网吧财务失利通常有三种原因：一是资金不足（无足够的启动资金）；二是现金流通状况不佳；三是支出控制不妥。而要避免网吧失利，则必须建立合理而严密的财务管理制度，给网吧请一个健康医生，随时监控网吧财务的健康状况，这正是创业者、经营者必须首先做到的。只有不断加强和健全财务管理制度，才能使网吧在市场经济中经得起风浪，稳步发展。

而在现实经营中，财务管理对于一般的网吧来说，还是一个遥远且过于专业的名词，不少人总是凭经验处理资金和帐目。

但是，有一些问题是你必须面对的，据调查结果显示，内地个人自行创业开店存活2年以上的不到30%，亦即70%的个人企业或个人商店会在两年内倒闭。

在这些失败的例子中，有一大部分的原因即来自财务上的问题。据了解，私营企业中，商业和服务业者至少有近 1/3 面临资金周转困难的问题，财务管理已成为个人开店不得不面对的问题。

网吧通常很少对财务作整体的规划，特别是一些小规模、小资本的网吧在开店前很少会预估营业额，也不拟订年度预算和销售计划，因此在成本和利润的控制上，往往不得要领。

只要现金的赚赔，忽略实际经营的盈亏，是网吧的经营误区。

例如，网吧老板一直觉得自己的生意很好，每天都有现金盈余，所以每个月都慷慨地发奖金给员工。但年终一结算，却发现亏损不少。探究其中原因，原来是未将当初投入的设备和人力以及老板本身的薪资费用算进成本。严格的财务管理不仅可以避免亏损，还可能使原来每个月 20 万元的盈余增加为 30 万元。网吧开张前正确预估所需资金，以便有效控制成本，这是网吧财务管理的第一步。

由于网吧资金通常不够充裕，因此，预估的资金即使只有几万元出入，也可能令老板焦头烂额。一般来说，开业资金的基本项目包括装修费、设备购置费、广告促销费、房屋押金和第一个月租金；其中房屋租金往往占去了相当比例。作为老板，必须将租金和押金比例控制在总资金 30% 以下，因为除非营业利润很高，或对营运十分有把握，否则超过 30%，很可能吃掉大部分盈余。

除了备妥基本费用外，预留一份备用金也是资金很有用的网吧不可省略的。网吧通常会有一个季度和半年的亏损期，所以开业之初就要预留至少一个季度和半年的固定支出费用。固定支出是指每个月的经常性支出，如老板和员工的薪资、水电费、租金。

建立健全的财务制度，店主首先应了解财务管理的对象，不然的话建立起的财务制度也只是个摆设。财务管理的对象有两个：一是网吧的资金运动，二是财务关系。这是创业者或经营者必须清楚的。

网吧的资金，无疑是用来开展经营并创造财富的。资金只有在运动中才能增值，才能创造价值。网吧的资金，从货币开始，经过若干阶段，又回到货币资金形态的运动过程，就是资金的循环。网吧的资金周而复始地不间断的循环过程，叫做资金的周转。

财务关系是指在资金的筹集、使用和分配中，与社会各个方面所形成的相互关系。由于这些经济关系是通过网吧资金运动所形成的，故称为财务关系。网吧的财务关系主要表现在以下几个方面：网吧与国家税务机构之间的财务关系；网吧与银行之间的财务关系；网吧与其他网吧或其他经济组织之间的财务关系；网吧内部的财务关系；网吧与店员之间的财务关系。

财务管理的内容是网吧资金运动的具体化。根据资金运动规律，店主应建立

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

健全以下各项财务管理制度：

◆资金筹集的管理制度，是对筹集生产经营所需资金的渠道和方法、筹集风险进行预测、计划、控制和考核的管理制度。

◆资金运用的管理制度，是对固定资产、流动资金、无形资产及其他资产和对外投资进行的管理制度。

◆资金耗量的管理制度，是对成本、费用进行的预测、计划、决策、控制和考核的管理制度。

◆资金收回的管理制度，是对网吧营业收入进行管理的制度。

◆资金分配的管理制度，是对网吧实现的利润和利润分配进行控制的管理制度。

◆外汇资金管理制度，是对外汇汇率、外汇风险和外汇收支平衡进行管理的制度。

◆资金评估与网吧清算的管理制度，是对网吧的资产进行评估和对破产、解散网吧进行清算的管理制度。

◆经营者对财务凭证、报表、账簿等依照法律规定设定的管理制度。

四、有效控制成本

经营网吧的主要目标在于盈利并赚取尽可能多的利润。所谓利润指的是以收入总数（收益）减去支出总数（成本）的剩余部分。这就是说，网吧的利润水平是由网吧营业收入和网吧成本这两大因素决定的。增加收入、节省开支是提高网吧经济收益的根本途径。在网吧收入相对稳定的情况下，网吧成本的高低对网吧的盈利水平的影响越来越重要。成本降低，盈利就随之增加。而我们只有在网吧经营业务活动中进行持续不断的控制，减少不必要的支出，才能降低成本。尤其是在网吧的经营已经走进微利时代的今天，这种控制就显得更加重要。

对网吧的成本控制，指的是按照网吧规定的成本标准，对网吧经营的成本进行严格的监督和控制，及时发现不必要的开支并采取措施加以纠正，将网吧实际经营成本控制在计划范围之内，保证实现网吧的成本预期，以增强网吧在市场上的竞争力。

（一）估算成本费用

成本，是指网吧经营活动所发生的全部费用。成本结构包括计算机维护费用、人工费、房屋租金、水电燃料费、易耗品费、税金、杂费、设备装潢的折旧、资本利息。成本计算则是按照已经完成的成本计算对象，汇集和分配各项费用



支出，计划完成经营活动的总成本和单位成本。作为老板，要准确了解成本必须学会看成本账。

网吧的成本，是包括劳动力成本和设备折旧费用的。网吧如果成本控制不当，就会出现千疮百孔的情况。相反，也有小洞滴水不漏，可是大洞却大水奔流且视而不见的情况。有的企业连筹集日常经费都不容易，却能养10多位退休大老板的“顾问”，每月数万元的薪资，花得十分冤枉。

粗略的看，网吧成本一般由以下几项构成：

◆计算机维护费用

◆物料用品

◆低值易耗品

◆工资（基本工资、附加工资、奖金津贴等）

◆福利

◆水电费

◆网吧管理费

◆其他支出费用

上面各种项目支出在网吧成本中所占比例是不一致的，在任何一个网吧里，计算机维护成本和人工成本构成了主要成本，主要成本在总成本中比例都很高，所以对主要成本控制在很大程度上决定了网吧管理能否实现预期的成本目标。网吧经营者应该特别重视对主要成本的控制。一般来说，主要成本有以下两个方面：

（1）计算机维护成本是网吧主要的一项开支，因此网吧经营者在计算机维护方面要掌握一些知识和技巧，以减少损耗和维护费用。

（2）人工成本是指在网吧生产经营活动中耗费的人的各种劳动的费用的总和，它包括工资、福利费、劳保、服装费和职工用餐费用。人工成本控制主要包括用工数量和员工的工资率控制。现代化的网吧经营和管理应从实际经营技术出发，合理地进行定员编制，控制经营用工，防止人浮于事，以先进合理的定员、定额为依据控制网吧用工人数，使工资总额稳定在合理的水平上。在人工成本控制中，管理人员首先是对用工数量的控制，也就是对工作时间的控制。做好用工数量控制在于尽量减少缺勤工时、停工工时和服务工时等成分，提高员工出勤率、劳动生产率及工时利用率，严格执行劳动定额。网吧里是不容许有冗员存在的。

（二）培养员工成本观念

要培养员工节约的意识。开源、节流是网吧赚钱的不二法则。以拥有20名员工的网吧为例，每天每人取用一个打火机，一个月下来，浪费就很大。以此类

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

推，日常员工随时的小浪费，加起来就是一个大浪费。

网吧内外场应有值日人员，专责关掉不用的冷气、广告招牌灯等。常常会有中央系统的冷气，外场人员在打烊之后关了，可是机房的压缩机和冷却水塔仍然运转。这是最耗电的电器，值日人员不可掉以轻心，应该到处检查一遍，除了节约，也是安全措施。

使用办公用品，其成本单价虽然不高，但不当的使用也会造成浪费。每个员工都必须有成本观念，养成节约的习惯。现场主管应确实督导员工运作，节省不必要的开支，这就是赚钱！

网吧人员编制方面，在淡季时可缩编，以节省薪资支出。而旺季时，则临时找帮工，付时薪更合算。平时人性化管理而人际关系良好的网吧，在旺季到来时，人才回拢，便可以很轻松地恢复原有的建制。作为经营者，你在成本方面必须要有以上的认知。

网吧成本控制是市场激烈竞争的客观要求，也是取得良好的经济效益的重要手段。

（三）不做赔本买卖

赢利是一个企业最基本的目标。办企业当然要赢利，如果不赢利，那没有任何实际意义，只有赢利才是硬道理。

那些没有清晰的赢利模式，只顾“烧钱”和炒做概念的企业，一旦处于市场低潮，只有落得大幅裁员、被别人收购或直接宣布倒闭的命运。

在现阶段，少花钱做广告，多下点功夫培养与广大网民的感情，多花点钱让舍得花钱做广告的房地产、保健品、花店、医院、酒与饮料类、汽车、通讯设备等业界老板们对网络媒体熟知和认可。因为拥有的读者（网民）多，才会给产品销售或品牌推广提高好的宣传效果；广告顾客认可了，才能把媒体做大。在这一点上，飞宇网吧就做得很到位。

飞宇网吧虽然也有自己的网站，属于 .com 公司，但它的主要商业模式是上网收费和连锁收费，以及配置连锁网吧软硬件设备的服务收费，这种收费和它年收入的投入比基本上是持平的，连续经营以净赚利润，飞宇从不在媒体上做广告或极少做广告，少做广告少烧钱，反而引来许多 .com 公司的吧内广告，这些广告收入足以抵消飞宇连锁店外的招牌广告制作费用，因此算起来飞宇在广告方面是持平的。由此可见，飞宇的商业模式本身是赢利模式，即使在创造品牌的广告投入上也是零投入。用飞宇老板王跃胜的话来说，就是不做花钱烧钱赚吆喝的赔本买卖。

飞宇也在吆喝，但吆喝广告是互惠的，吆喝的是网吧第一品牌和连锁店的扩张，吆喝的是吸引来多家媒体的免费炒作。

飞宇率先炒出了网吧品牌，飞宇是网络媒体时代的赢家。

五、把握赚钱和投资花钱的比例和节奏

如何掌握花钱和赚钱之间的节奏，是任何一个企业首先都必须把握好的问题。企业发展过程中，利润是重要的，但不是绝对重要。不论是何种产品和服务，如果你在市场上没有某种垄断地位，是不可能真正赚钱的，或者说永远也做不到赚钱很爽的程度。如何借助资本的力量来把自己的规模做大，在企业发展到了一定阶段后，就变成必不可少。因为，如果单凭企业自己的滚动发展是很慢的。更何况，你在跑，别人也并没有闲着，大家实际上在很大程度上拼的就是速度。

对于企业来说，花钱和赚钱是一个互为表里、同时又必须要平衡好的日常游戏。不同的发展时期，侧重点也是大不一样的，有一段时间肯定是花钱的时期，然后才能进入一个赚钱的区间。一个企业不可能永远在赚钱，也不可能是永远在花钱的。在花钱中赚钱，这一点不少企业家都有不少心得，但是如何在赚钱中花钱，可能学问就更大了。飞宇老板王跃胜说，其中的关键，就在于如何把握好必要投资这个度，一些所谓标王最终走向败亡，原因就在于花钱太厉害了，却不关注如何去赚钱，最后昙花一现、丢人现眼。有的到是在不断地赚钱，却不关心同时如何去花钱，最后也会越做越小的。

“也许一个企业家最大的学问，就是如何把握好赚钱与花钱之间的这种微妙平衡，尤其是在中国这个特殊的环境里。”孟泽平说，“当然，花出去的钱，也不可能永远都是在赚钱的，肯定也会有很大部分是失败的，只要能够有60%的成功就很不错了，而如果能够达到70%~80%的成功率，那就是极为少见的高手了。”

让我们来看看飞宇网吧的钱主要花在了哪些地方？飞宇的王跃胜说，最大的去向其实还是在新产品开发方面，因为这是公司立足长远的根本。一个软件产品几年之内很可能就在市场上完全无法立足，但是如果有源源不断的新产品推出来的话，就可以保证公司长盛不衰了。飞宇目前在这方面的投入是很大的，很可能占一年的收入的10%左右，有时候这种超过预算的情况也常常出现，这时往往



✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

必须动用储备来支撑。至于广告和市场的投入，王跃胜认为，有时必须要有超常的投入以形成起点效应，平时则可以平平淡淡。“花钱必须讲究节奏，必须有序。有时也是花钱买教训，后来还得调整花钱的步骤。”

如何掌握花钱的节奏，其实本质上是一个现金流的问题。何时应该放一放，何时应该收一收，都颇费思量。“我们目前在技术和内部组织方面其实并不担心，最主要的还是在和时间赛跑，在和市场、资本投资的节拍对点。”王跃胜说。

网吧业主如何把握这个问题呢？这是值得深思的。

六、拓宽增值思路

进入1998年底，王跃胜的飞宇网吧就是获得了中国农业银行大同市分行的信贷支持成为重点扶持的当地高新技术企业，有了更足的发展后劲，时值网络热潮来临，在中关村飞宇网吧的扩展顿时显得热闹非凡。分析人士说，这次注入资金的真正价值，可能主要在于它使王跃胜对资本的理解同国际经济界的常识靠得更近了。其实，资本就是资本，无论它属于国有银行还是私人性质拥有，遵循的都应该是一样的逻辑，那就是要争取尽可能良好的投资回报。这不是某一个人所能决定的，而是市场的基本要求。也许，对私营企业家来说，现在是到消除对资本的感性偏见，还给它纯粹经济意义上的本来面目的时候了。

获得生力军资本的王跃胜如虎添翼，要把实体经营和资本运营融为一体，使它获得超额的增值。网吧的实体经营，网吧即使再扩展也能应对有余。但要同时运作资本，首先就要搞清楚资本究竟为何物。相信很多网吧经过一些年的经营能做得很好，资本这个东西，看起来似乎人人都感觉得到，但实际上它能否增值，不是由它本身而是由它的投资形式来决定的。资本的运营形式有两种：一种是生产经营型的，在这里资本只是一个中介，最终是通过产品的销售而获利的；另一种是以资本本身为经营对象，起点是资本，终点也是资本，关注的是从开始到结束时的资本增值。

飞宇网吧需要80万人民币的种子资金，用于跨越8个月的初创期；由于项目具有极强的赢利能力，当年即可达到盈亏平衡点，原地经营无需二期融资。相应的投资回报如下：

◆5年20倍的投资回报。

◆在中国建立广泛的影响力和知名的品牌。

◆收集信息、网罗精英人才。

但是网络的发展是爆发式的，在占得先机以后，没有理由不做大，不继续去占有该项目所有可能的发展空间，于是融资也就成为企业内在发展的需求。大同市农业银行的贷款恰值其时地投入，这些信贷资金也就成了新的种子资金参与到

整个网络热潮的发展之中，信贷流入流出，贷还结合，网吧却靠自有的 80 万元的种子资金，靠自身积累的品牌效应和先天的地利位置等等，获取了中国农业银行大同市分行的信贷支持。对飞宇来说，新的资金需要承担的只是银行的贷款利息，而这些资金在辉煌的发展时期却成为规范化经营的种子资金，所带来的效益是远远高于其利息支出的。

这样通过数年的发展，飞宇的资本积累获得了飞速的提升，80 万元的种子资金获得了数以 10 倍计的增值回报。

七、制定切实的利润目标

对于一个欲求成功的人来说，任何事业都需要有明确的目标，目标是意志的体现。开店做生意也是如此。只有不断地完成了制定的利润目标，你的网吧才会有更大的发展。

制定利润目标不求尽善尽美，只求切实可行，因为目标是行动的指南，倘若太空，就没有了遵循的依据。网吧在制定利润目标时，一般来讲，需要遵循以下原则：

（一）有价值

在设定目标时，最重要的不是想着“如何”去实现这个目标，而是“为何”要设定这些目标。你要列举出实现目标的理由，认为实现这些目标确实有好处再去设定。

（二）具体

长期目标是你终其一生要达成的目标，是在你内心确实实存在的理念。而短期目标则是为了达成长期目标所必须经历的过程，它是每月、每日的工作进度。必须将长期目标和短期目标明确地表达出来，当然，目标划分越细越好，这将有助于你一个一个一个地去实现，增强你的信心。

（三）要有限期

目标就像是一只无形的手，在远方召唤着我们，所以拟定一个目标时，必须顾及时间。

没有期限的目标，就跟没有制定目标一样，没有前进的方向，前方只能是一片黑暗。

（四）要有现实性

制定目标要考虑网吧现行的经营状况，不能不顾现实，只想多赚钱，而制定出一些过高的、无法实现的目标。制定过高的目标只会使你因实现不了目标而丧失信心，丧失前进的勇气。

（五）要有弹性

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

为了应付条件的变化及偶然因素的出现，拟定目标时必须考虑到修改甚至变更的可能性。

（六）要有优先顺序

先做什么，后做什么，一定要清楚，根据目标的重要性，决定先后次序。有了先后顺序，才可能步步为营，稳步地实现你的目标。

许多目标未能实现的缘由并非这些目标不重要或是太微不足道，而是因为制订这些目标的人没能为此拟定一个合理的计划去保证它们的实现。如果不去精心设计，周密计划，你是无法实现你的目标的。因此，制定一个合理的计划也是必不可少的。

你的计划一定要清楚地使你应怎样实现目标。它必须是细致的，一步紧接一步的，它会告诉你做什么，不做什么，得花多长时间等等。

有了计划，最好不要只是记在脑海中，而应把它写在纸上，这样做会使你更加清楚你的计划，付出更大的努力去实现这些计划。

目标是行动的指南。网吧经营者制定利润目标，最关键的一点就是要切实可行。

八、把钱转化为实力和信誉

企业什么时候该往兜里揣钱，什么时候又该掏钱投资？战略设计和具体操作如何把握火候？什么时候二者能划上等号？王跃胜的飞宇网吧发展之路也许是一种较为有力的回答。

随着网吧的扩展，连锁店的特许加盟，飞宇网吧的主营业务获得回报丰厚，副营业务像快餐、软件开发、硬件销售等也都小成气候。通过

80 万元种子资金的模范作用引来的信贷资本已获得清偿，自有资本也达到可观的数量。这些资本怎么办？去把它烧在广告上或网站上？王跃胜不做这样的选择，也有悖于其经营理念，况且网站目前并不缺多少资金，资金保证和相关支持能满足网站随同飞宇的同步成长。把钱带回老家去或存在银行赚取低廉的利息，这更非王跃胜的发展设想。

事实上，王跃胜从事的只是提供网络服务性质的上网服务，赶上的是网络上网服务的首班车或头车。一方面王跃胜业务开展快马加鞭，另一方面网络业的规范和市场调整也必将随着席卷而至。王跃胜的网吧经营走的是租赁式的服务，其店面为北大资源集团拥有。这种租赁式的方式，再加上市场的不确定因素，使王跃胜企业的身家性命，寄于一种不确定的基础之上，一旦有城改校改路改政策的



风吹草动，网吧发展必然大伤元气。

未雨绸缪。王跃胜深切地感到，要使企业经营能健康良性发展，必须利用飞字网吧占领市场先机在中关村经营中积累的财富，创造出自己的实业和不动产，实业已有大成并蒸蒸日上。不动产的置理，表明在中关村立足的决心和企业的实力，为网吧飞字的租赁式经营提供了大后方的支援，也为飞字的延伸发展提供了属于自己的主阵地。

时值在2000年后半年，北京大学自建的高层教工楼出售。这样，王跃胜马上就办，顺利地就在第三天就拥有了北大新建高层教工楼三层共计3600平方米的不动产。这一购楼信用，深得北大资源集团的赞赏。果然信用带来了优惠，也带来了便利。南墙店面大都租给了飞字，连吧成街。北大资源楼的地厅和邻角一层及五层的多个店面和写字间也都租给了飞字。地厅和邻角一层继续扩展网吧，五层开办起了网络学校。

当时，在购买的自有教工楼上飞字集团的金字招牌被将允许与北京市高新技术管委会的招牌隔街相向，飞字网络学校的金字招牌与北大资源集团的金字招牌同墙而挂。招牌代表着信誉，招牌代表着价值。

九、有形发展，无形增值

无形资产是一种新兴的生产力要素，是各行各业生存发展的必备资源，特别是对于新的产业、高成长的企业，无形资产更是其支柱资源。网吧初建之初，一般都是店面租赁，生意也比较清淡，很多人尚未有经营无形资产的思路。

其实，任何初创的企业在注册的第一瞬间就意味着无形资产经营的开始。这个阶段无形资产资源配置包括确定单位的名字（字号），确定新建单位所用无形资产的种类、数量，无形资产占总资本的比例，无形资产的估价方式，未来无形资产的应用及发展目标。

无形资产进入新建企业的配置方式：一是以资本（或股本）的方式进入单位，二是以资本和负债的形式进入企业，三是投资方共同创造，四是接受授权的特许经营方式，五是外部引进方式。网吧进行无形资产战略可从以下几个方面着手：

◆战略之一：注册商标

商标可谓是无形资产的首要，更是一个企业的形象。网吧要重视自己的商标意识。

◆战略之二：统一着色的外装修

前几年，飞字网吧连吧成串连吧成片统一着色的外装修，从北大小南门至大南门200多米经营门面统一进行了宽3米的广告牌装修。由此而有飞字网吧一条

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

街的外形面貌感觉，从而有北京市新版交通地图在海淀路标识之旁，特别注写飞字网吧一条街字样，这真是一个巨大的无形资产。

◆ 战略之三：特许经营的授权

一般来说，新建单位以特许经营的方式使用特许方的无形资产，向特许方支付特许使用费是经常采用的方式，尤其是对具备连锁经营的项目来说更是如此。从刚建立之初，飞字是没什么无形资产的，短短3年发展，不仅把自己塑造成了品牌，而且由于其在网吧产业的龙头老大位置，使其品牌获得了业内和国内广泛的认同，追随者众，从而有了特许加盟的资本，当时飞字在全国已发展了400家加盟连锁店。加盟连锁店模式的成功，使飞字有了更大的无形资产。

◆ 战略之四：开办网站，筹办网校

网站是招牌性的，但也不妨有一天把它优化成著名的门户网站，网吧和网校可以双向支撑着网吧的有形事业。

根据公司法的相关规定，无形资产占注册资本的比例一般为20%，最高不超过30%。高新技术企业最多也不能超过35%。这种有形无形的价值是获得工商管理部门和社会认同的。那么，以飞字为例，通过3年发展，飞字的有形资本大幅度增值，如果按照30%的适中比例核算，飞字有形资本增值1个亿，其中无形资产就增值3900万，飞字实际资本可扩展到1亿3900万。况且在新兴产业尤其是连锁行业，其无形资产的比例甚至会更高，在品牌连锁行业，实体资本和无形资产几乎是等值的，无形资产应占50%以上。如果按这一比例核实资产，飞字有形资本增值1个亿，无形资产也增值1个亿，飞字实际资本为2个亿。由于注重无形增值和有形发展的结合和互动互惠，飞字网吧的发展有了更加广阔的视野。

第二节 网吧人力资源管理

一、网吧员工的选聘

一个网吧无论规模大小，经营者对人员的管理是非常重要的。经营者必须根据将要开业的网吧的规模、档次和风格，来确定网吧的员工数量和相应的工作岗位，从社会上进行招聘，并对他们进行培训和教育。

此外，经营者还需要面临一些新的问题：如何处理网吧的相关人际关系。合理和融洽的人际关系对网吧的发展至关重要。例如，融洽的人际关系可以充分发挥和调动员工工作的积极性，向顾客提供更好的服务；否则，员工可能怠工、以恶劣的态度对待顾客等，从而最终给网吧的经营带来损失。

对于网吧来说，需要的是六种人才，即素质高的综合人才，善于销售的营销人才，能沟通的网吧主管，技术强的技术人员，反应敏捷的服务能手和精明的收银人员。招聘者应在招聘中寻找这六类人才。

（一）店前筛选法

有人来应聘时，招聘者要在前台接待他（她），并注意留心观察。如果应聘者着奇装异服、不修边幅、穿拖鞋、心不在焉或吊儿郎当，招聘者最好婉言谢绝。

（二）面试的流程

一般来说，面试应遵从以下的基本流程进行：

规划征才，前台筛选（基本资料不够、印象不佳者婉言谢绝），填写应征资料（填写资料不符合需要的婉言谢绝），基本测试（测试成绩不佳者婉言谢绝），面谈（条件不符者婉言谢绝），口试、笔试、实务（能力及实务不符者婉言谢绝），调查资料及背景（品性、素养不符者婉言谢绝），核决主管裁决，相关资料审核，录用。

（三）面试的重点

在面试时，招聘者有必要问清楚或注意以下事项：

- ◆应聘者的眼神和面部表情；
- ◆其工作经验及有突出表现的资历；
- ◆其谈吐风度、心态志趣与工作计划；
- ◆其离职另就的原因及来应聘的动机；
- ◆能否轮班、加班；
- ◆有无一生规划或进修计划；
- ◆其个性、家庭背景和经济负担；
- ◆告知应聘者本网吧的背景、未来计划、制度、福利、培训、待遇和工作内容等情况。

（四）选拔测试

- ◆以笔试为初试，测试其相关知识和理解能力；
- ◆以口试的复选条件，考察其机敏度、应变能力、工作潜力及知识；
- ◆运用专业口试、笔试或实务操作考评，测验应聘者的专业知识和技能。

（五）避免无效面试的心态和技巧

- ◆认识到“人不可貌相”，不可片面以貌取人；
- ◆面试应从聊天开始，不要像法官审讯一样。因为应聘者在过分紧张的气氛中往往会发挥失常；
- ◆面试者要先从应试者的简历中了解有关情况；

✧ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

◆面试中要注重双向沟通，要相互尊重，面试者大可多听少评论；
◆面试方要做好面试记录，记下对应试者的综合印象及其能力、经济负担、家庭背景、个性、专长、志趣、健康状况等情况及其他有特色的部分，以便建立人才资料库。

（六）决定录用的标准

- ◆其能力、学历、经历是否符合网吧的要求。
- ◆网吧的待遇能否满足其经济负担。
- ◆如果是特殊或较高级的人才，招聘方要多方探究，了解其操守品性。
- ◆网吧的发展是否能配合其个人发展或个人理想。
- ◆录用此人，对网吧的经营或其他员工有无影响或排斥。
- ◆对于要招聘的一般店员来说，优先选择灵活、务实、工作经历稳定、背景单纯、人缘好的。

（七）面试后的复查

复查的内容包括：这次面试的目标的实现状况；对应聘者的感觉如何，有没有值得参考借鉴的地方；面试中哪一部分最满意，哪一部分最不满意，有哪些缺陷应予改善，或需强化；这些面试投入了多少人力、物力、财力，产生了多少效益。

总之，如果你能认真把握以上面试店员的事项，就能招到称心如意的店员，为你的网吧增添新生力量。

二、雇用女雇员优势多

为什么要多雇用女雇员？

◆女性是天生具备吧文化的因子和 IT 味的。IT 业最需要对市场的敏锐和直觉，以及多一分的艺术感和亲和力。

◆女性有美感，能赋予繁忙、川流不息的网吧、实用繁杂的网站以清灵的韵味。当女雇员在网吧频频地接待网友时，真有一种令人宾至如归的感觉。当 IT 女人评判一个网站时，她追求既满足家庭归女般的实用，又有飘逸轻扬的浪漫，这样的网站岂不是人见人爱。

◆女性有跟顾客沟通的优势。再难缠的顾客，也抵不过一个既艺术又商业的女性。



先拉近跟顾客的距离，继而灌输专业的顾问知识，很少顾客不吃这一套。

◆女性在将一个网吧一个公司营造成为一个“家”的氛围上是独特的。

◆女性善解人意。

◆女性有韧性。

◆女性敢于求援。

◆女性宽容。

◆最后，女性输得起。IT业淘汰得真是快，有些前几天还看见生龙活虎的公司，突然就宣布“股东撤资，公司无限期关闭”。诚惶诚恐的滋味肯定不好受。但是女性更敢于去面对，因为她们还有最后一个永不会失业的岗位——回家。

◆女性在IT领域的作为空间无限。

在网吧服务的以女雇员居多，在网站、网络技术培训方面女雇员也几乎与男雇员平分秋色

三、合理确定员工工资

工资是指员工每月领取的基本工资，不包括补贴、分红，是网吧付给员工预先确定数额的主要劳动报酬。在确定员工工资时一定要适度，过高会增加网吧运营成本，过低则不利于稳定员工队伍。

确定员工工资要注意以下几个方面的内容：

（一）明确工资等级

要将员工工资与员工岗位的职责挂钩，职务责任重者要根据实际水平和业绩增减支付较高工资，尤其是负有管理和经营责任的管理岗位，包括网管和财务等。工资等级间应有适当的差距，主管与员工间也相应有所不同，如此才能产生激励作用。对工作绩效特优或具有重大贡献者，也应有要求有相应的工作经历，经过招聘考核和试用期的考察，在思想、技术、作风和纪律等方面都符合网吧的要求后，才能按照网吧规定的岗位基本工资标准领取工资。

（二）公平合理

公平是指员工所获得的薪资，与自己工作成果或跟其他同仁比较是否公平。合理是指员工的薪资所得足够支付其生活所需的费用。所以在确定薪资时，一方面需顾及经营者的负担能力；另一方面更需考虑到是否能满足员工一般的生活所需。

对所有员工的工资要统一标准，否则就有可能因为工资问题引起员工的不满。所以要建立公平合理的薪资制度，对人员薪资的核定、薪资调整的方式等，均有明确及公平的标准，并为所有员工了解与接受，这样才能达到薪资公平的原则。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

（三）逐渐递增

对员工工资标准要实行逐渐递增的原则。通常试用期工资一般为所在岗位基本工资的60%~80%，而且没有奖金及其他福利。如岗位基本工资，即根据网吧效益及其他奖金福利制定，岗位基本工资应按在网吧的工作年限增加工资额及相应福利。如确定值台岗位的基本工资为月薪500元，则试用期工资为月薪400元，试用期满后每工作满1年，月薪增加100元，最高至1000元。其他岗位可参照这一方法相应制定。

（四）及时调整

员工的工资要根据实际情况及时调整，例如对于工龄不断增长的员工应对其工资不断调整，对工作表现好、贡献大的员工要及时奖励。

四、合理分配工作

在激烈的市场竞争中，只有不断提高工作效率，提升店铺的竞争力，才能立于不败之地。为了达到这个目的，须将“工作”、“时间”和“人员”，做有效的编排组合，以便提高“人均产值”，确保店铺的收益。而其手段之一，就是从“工作分配”上着手，建立一个完善的工作机制。简言之，即就“哪项作业”、“何种程度”、“何时为止”、“由谁来做”等诸项因素进行斟酌考量，合理分配个人工作，以期避免过度工作，杜绝浪费，消弭不均。

所谓工作分配，是指拟订工作程序，明示每个人每天的工作内容。至于工作内容，可分为两大类：

一类是例行性工作。对于这类工作，乃采用“标准工作分配程序”。

另一类是变化性工作。对于这类工作应依实际情况拟订工作计划。

在工作分配时要注意以下几点：

◆员工记住有关规定。进行工作之际，首先要让全体员工谨记行程表。使其确实掌握每日与每时段的行程表，并且要求彻底遵守执行。

◆预先定妥工作基准。对于主要工作内容，必须预先确定明确的工作基准，要求员工彻底按照规矩行事。具体而言，要按工作性质决定工作基准，并且予以



规则化。

◆监督工作应按照工作分配计划进行。业主必须随时监督，所做指示是否已被员工正确了解，并且正确无误地付诸实行。

◆指定突发状况的处理人员。网吧内总会发生顾客抱怨、紧急事故、等计划之初难以预测的突发状况，因此要在事先指定负责处理的人员以应不时之需。

五、员工岗前基础培训内容

每家网吧的具体情况都是不一样的，因此，即使在其它网吧工作过的员工，在能力方面跟自己的网吧要求也可能存在一定的差距，对企业文化、规章制度、服务模式、服务要求都不清楚。同时，为了对员工的素质、接受技术、新事务的速度也进行一番考核，必须在试用期进行一段时间的培训，以便决定是不是试用期结束后就将其转为网吧的正式员工。

对新来的员工进行培训，主要包括对员工必要技术技能的培训、安全方面的培训、规章制度方面的培训、服务礼仪的培训、企业文化的培训、知识库的使用培训。培训方式可以有多种选择，比如自主学习，或是集中授课，或是边干边学。我们的建议是集中授课。当然，网管与服务员的培训是相对独立的，由核心的网管和服务员分别进行培训，在培训的同时，也可以随时用遇到的实例来进行现场讲解。

（一）新员工计算机或网络基础知识的培训

包括以下内容或章节：

1. 目前网吧所架设的服务器有哪些，可以提供哪些类型的服务。
2. 目前网吧顾客端采用的操作系统类型，优缺点，如何开机与关机。
3. 目前网吧顾客端安装的常用软件有哪些，容易出现的问题是什么。
4. 顾客端为网友提供的常用菜单是什么，如何开启进入，比如 QQ 菜单在什么地方，如何申请号码，如何登录等菜鸟级问题。
5. 耳麦、音箱的安装、调换。音量的控制，播放软件的使用。
6. 不同文件格式的类型，调用程序及使用方法。
7. 对网吧提供的服务，如影视点播如何进入，如何注册虚拟社区会员等。
8. 知识库、网络办公系统的使用。

（二）新员工服务礼仪的培训

1. 着装规定；
2. 标志牌、工作牌的佩戴方法；
3. 相关的处罚方法；
4. 对客人提出问题进行回答的态度与方法；

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

5. 交接班规程；
6. 本岗位的责任范围；
7. 迎宾、导座礼仪；
8. 客人点买的应对；
9. 步姿、举止礼仪；
10. 桌面的清洁规程；
11. 常用设备如耳麦等的取用规程；
12. 饮水机的使用及一次性纸杯取用规定；
13. 报刊的征订与管理；
14. 电视机、投影仪的操作要求；
15. 打印机、扫描仪的使用方法；
16. 应急灯的充电、使用方法；
17. 一些基本的社交礼仪。

（三）新员工沟通技巧的培训

网吧所面对的是顾客，而且每天都是不同的顾客群，所以网吧的管理者和服务员必须要掌握一定的技巧来满足这些来自不同层次的顾客。这就需要进行沟通技巧的培训。

1. 了解顾客的想法和意愿：试着站在顾客的立场，了解他们的兴趣、需要和想法。

2. 用顾客熟悉的语法和语言：不要用专门的术语。在回答顾客询问时，目的是和顾客沟通，而不是炫耀专业知识，所以切记不要使用他们听不懂的词汇。

3. 学习去倾听：倾听也是一种技巧。只是被动地听仍不足以解决问题，必须在倾听中找出问题的症结。例如，若碰到正在懊恼的客人，最好的处理方式是让他吐露心声，这样可使顾客平静下来。

4. 尊重顾客，并让客人觉得自己很重要：以尊重、礼貌、友善的语调和顾客交谈，使顾客觉得自己受到尊重；记住顾客的姓名，头衔，并随时称呼，使顾客感觉你是诚心对待他。

5. 随时向顾客提供最新的信息。

6. 诚实：不知道的信息，不要编造，宁愿告诉顾客你不知道，并且告诉顾客哪里可以得到正确信息。

7. 知道什么时候该说“不”，但在向客人说“不”时，不要让顾客觉得这是针对他个人。如客人索要超过规定的免费停车证，要表达不能照办的理由，要说明不是客人面子不够，而是因为职责的关系。

8. 不要轻易打扰顾客。

（四）网管的培训

1. 本岗位的责任范围；
2. 常用硬件的种类、安装方法；
3. 硬件常见问题的解决方案，步骤与流程；
4. 硬盘拷贝的方法与流程、系统还原方法以及还原的流程；
5. 常见网络故障的排查及解决办法；
6. 服务器的维护与管理，包括邮件服务器、WEB服务器、游戏更新服务器、私服管理等；
7. 机箱锁的使用规定与使用方法；
8. 网线水晶头的制作，网线钳的使用；
9. 路由器、交换机的使用与维护；
10. 一些简单硬件的维护与修理；
11. 常用网络游戏的各类问题；
12. 病毒的监控与清理；
13. 收银系统的管理与维护；
14. 虚拟社区的管理方法与原则。

（五）收银员的培训

1. 本岗位的责任范围；
2. 收银的基本要求；
3. 收银的操作规程；
4. 刷卡机的使用与维护；
5. 计费中常见问题的处理；
6. 交接班的操作规程；
7. 零钞的兑换方法；
8. 请假条的发放规定。

（六）服务员的培训

1. 树立服务观念。服务员与客人的关系是服务与被服务的关系，作为一名网吧服务员，就要牢固地树立自觉为客人服务的观念和意识。服务意识是网吧服务高度的自觉性的表现，是树立“客人永远都是对的”思想的表现。

做到“客人第一”的原则。“客人第一”观念就是把客人放在第一位。在网吧服务中，消费者是宾，网吧服务员是主，网吧服务要把客人放在首位，一切为客人着想，一切使客人满意。



✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

2. 角色意识。网吧服务员是网吧的营业代表，服务员与客人之间的交往就是网吧与客人的交往，这就要求网吧服务员：

（1）应具有较高的文化层次和素质，必须是一个善于表达意愿，具有良好社交能力的“交际家”。

（2）必须是了解客人心理并善于运用心理学知识达到优质服务效果的“心理学家”。

（3）应能向客人提供关于网吧设施、服务网络知识和电脑知识等信息，还必须是一个“百事通”。

（4）应时时使自己处于最佳的精神状态，与客人建立良好的关系，要站在客人的角度，将心比心，为客人提供热情、快捷、高雅的服务。

3. 服务员着装。服务员清新的工作服不但会塑造良好的个人形象，还会强化网吧的形象。所以服务员着装必需做到以下方面。

（1）清洁整齐。清洁整齐反映服务员的精神面貌和网吧服务的严格性。工作服穿戴不整齐会破坏网吧的形象；

（2）强化形象。服务员的服装要能强化网吧的形象而不是削弱网吧的形象。

（3）统一感。统一的服装显得整齐，并能体现网吧的团队精神和合作精神。

工作服可作为推销网吧的媒介，可印上网吧商标和店名。工作服上要戴上员工的名牌。名牌上印着员工的照片、姓名和编号，可以培养员工的责任心和荣誉感。

服务员也要注意自己的外表和形象。除着装整齐外，头发要梳理整齐，皮鞋要擦亮，服务小姐要化淡妆，不能浓妆艳抹，不要珠光宝气，佩带过多的首饰。

除去以上培训内容之外，对所有的人员都要进行简单的安全培训、企业文化培训和服务要求培训。这些都是非常重要的内容。安全培训一是保证不会出现意外情况，造成安全方面的问题，再者也是应付相关管理机关的检查。

六、塑造网吧团队精神

在网吧行业，人才的流动非常大，“铁打的营盘”不仅仅是流水的兵，更为严重的是流水的将。曾几何时，有人还把这种现象称为网吧业的时髦，且美其名曰“变是永恒的，不变是短暂的”，多么富有哲学味！但这样的结果却导致了网吧企业人心不稳，变动频繁，没有企业文化，没有凝聚力，团队协作精神不强。

企业之间的竞争，说到底人才的竞争。只有人才去开发领先的科技，只有人才去创造新的服务和管理，只有人才去洞察和把握市场先机。

网吧要通过尊重人、关心人，不拘一格地培养和使用人才，充分调动员工的积极性和创造性，使员工更好地服务于企业和广大顾客。

例如，飞宇网吧崇尚以人为本，从一开始就要把培养一支稳定高素质的员工队伍放在首位，不仅在福利待遇、激励机制上让员工感受到飞宇大家庭的温暖，而且在个人自我超越、自我发展上，为员工创造一个非常和谐的环境，每一位新加入网吧的员工，都要首先接受系统的培训，包括网吧企业文化、企业经营理念、战略发展目标的认同、专业技术知识、市场营销知识以及工作礼仪、团队协作、自我管理等方面的专业培训，使员工一踏上工作岗位就对网吧有一个非常清晰的认识和明确的目标，培养员工的凝聚力和团队精神。

同时，还考虑丰富员工的业余文化活动，每逢重要节日或双休日，为员工举办一些丰富多彩、生动活泼的娱乐活动，让员工在轻松的气氛中达成良好的沟通和交流，这些活动，不仅拉近了老板与员工之间的距离，倾听了员工的意见，而且营造了一种非常良好的氛围，在潜移默化中大大增强了公司的凝聚力，弘扬了网吧的企业文化，体现了蓬勃向上的精神风貌。

良好的企业文化才能培养一支稳定、高素质的员工队伍，保持了员工队伍的稳定，才能为网吧的稳步腾飞打下了良好的基础。正如飞宇网吧企训所说，“人，企业成功之本，以人为本，则经百年而长盛；科技，持续发展之源，创新科技，能历万世而弥新”。

七、制定员工考核制度

在对员工进行考核时，不能简单依据某个标准，如工作质量，人际关系好坏……，而要多方面对员工进行“整体考核”，这样才能对员工做出正确的评价。

（一）考核内容

考核的内容主要包括以下几个方面：

1. 品德考核。古今中外，对品德的考核是人事考核因素中的首要内容。员工忠厚老实是基本的要求，处在这个充满激励竞争的社会中，德至少还包括：信、勇、谋。

具体来说，“信”就是讲信用，自己答应过的事一定尽全力办到；“勇”则是面对困难毫不畏惧，并且想办法克服困难，取得最后的成功；针对多变的环境，随机应变掌握主动，这就是“谋”。

在员工日常的工作过程中，是否尊重别人，善于与其他同事合作，是否尊重事实，知错必改；是否遵纪守法，维护公共利益；是否能够保守公司的商业秘密；是否言行一致，说的和做的一样；是否能够公正地对待员工；是否两袖清风，洁身自爱；是否在任何场合都有一样的表现，……这些都是员工品德的具体表现，都应当是员工品德考核的内容。

2. 能力考核。能力考核不仅是一种公开评价的手段，而且也是充分利用人

★ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

力资源的一种手段。通过能力考核，将有能力的人提到更重要的岗位上，把能力偏低的人调离现职位，这有利于促进餐厅更好地发展。

具体来讲，能力可分成四个部分：一是常识和专业知识；二是技能和技巧；三是工作经验；四是体力。对员工的能力进行考核，就是对这四部分内容做出评估。

3. 态度考核。通常来说，员工能力越强，工作业绩就越突出，但不能把两者等同起来。有的员工能力很强，但出工不出力；有的人能力不是很强，但做事兢兢业业，工作业绩却相当不错。两者工作态度的不同，产生了不同的工作效果，这与能力无关，与工作态度有密切关系。俗话说得好，态度决定一切。所以，在考核的内容中应包括态度。不论是哪家餐厅，都不能容忍缺乏干劲、缺乏热情的员工，甚至是懒汉的存在。员工的能力有高低强弱之差固然是不能否定的，但这绝不是工作好坏的关键，而工作好坏的关键在于有没有强烈的工作欲望。

工作态度是工作能力向工作业绩转换的“中介”。只要员工的工作态度好，工作能力就一定能够发挥出来，并转换成工作业绩。

（二）考核标准

而考核标准的制定大有学问，网吧管理要想制定有效的考核标准，就必须掌握以下几点：

1. 标准必须具体。标准是考核中用来衡量员工的尺度，它表示员工完成工作时需达到的状况。因此，标准必须具体明确，不能让人感到模棱两可。

2. 标准要“适度”。“适度”就是说制定的标准既不能过高，也不能过低。

标准制定得过低，员工不费吹灰之力就能够达到，这就失去了考核本身的意义；标准过高，员工无论怎么努力都不能达到，容易使员工产生“破罐子破摔”的想法。只有那些经过一定的努力才可以达到的标准，才能对员工产生激励作用。

3. 与员工达成共识。绩效标准的制定应是管理者与员工两方面共同确认的准则。标准是管理者要求员工必须接受的客观的工作鉴定，但这绝不意味着这是管理者们单方面就可以加以确定的。与你的员工取得共识是标准可以贯彻、实施，赢得一致拥护的前提。

4. 标准有时间限制，且可更改。任何一个绩效评价标准都不可能是一成不变的，它需要时间的检验。标准当初的制定与实施之间或多或少会存在着差距，这就需要管理者及时地收集反馈信息，使绩效评价标准切实发挥评价依据的功能，而不是部门里的一个硬件设备被束之高阁。

5. 制定标准的具体步骤。考核标准的制定，应遵循以下步骤：

- (1) 确定工作所需要的知识、技能。
- (2) 确定个人的工作。
- (3) 确定“职务及职能等级标准”。
- (4) 确定每个员工的职务、职能标准。

职能则是指承担职务的能力。这种能力包含两方面的内容：一是知识性能力，二是经验性的能力。

八、确立正确的人力资源观

用时是才，弃时是渣。这是很多缺乏远见的企业管理者经常采用的一种短视的人才管理态度。对一些销售公司而言，每到销售旺季，公司就会到人才市场大批招聘销售人员，一旦到了销售淡季，公司又会大量裁减销售人员。这种经常性的人才大量的流动和更迭，令许多销售骨干甚至是公司老板的紧密追随者都生出涣散之心。留不住人才，也就留不住人气。造成这种现象的根源在于，公司在激励、内部沟通等机制上存在许多问题，但造成这些问题的关键在于对人才的不重视，缺乏正确的人力资源观。一个网吧的成功，离不开技术、管理、资本和人才。人才、人气对网吧经营来说是非常重要的。网吧需要人才，需要集聚高质量的人才能拓展事业。

在人才的日常管理上，大型网吧可由专人管理，如对员工的绩效考核、激励等，都是通过专门人员来协调完成的。建立以岗位分析为起点，绩效考核为中心，薪酬分配为结果的基础人力资源管理体系。把对人才的合伙创业、雇用经理阶层、聘用普通员工等不同的方式结合起来，形成了一套有效的人力资源开发手段、方法和技术。

由于网吧本身就是学习培训的地方，因此对员工的培训就显得更为日常和简便，由此而提高了每个网吧员工的技术品质和现代品质。

以适应目前的业务需要来说，人才无忧，队伍稳定，也比较年轻化，或者是非常年轻化。但对更大的发展来说，任何人任何企业都会面临挑战。事业和人才都在于创新，在于胆略：是否敢想，是否敢做。荟萃人才，凝聚人气，只要有人才，项目选择恰当，资本运作合理，即使有一些不可预测的因素发生也会安然度过关隘的。只有实现了成功的商业运作，人气就会再度凝聚。人气有两脉：一脉是创业者、老板、经理阶层个人的魅力指数，以及优秀的员工队伍。这是企业人才的一种自聚过程。一般来讲，这一脉的人气都有正强化和负强化之说，正强化是优者更优、能者更能、绩者更绩，负强化则正好相反。人气的另一脉就是企业的社会人气，包括吸引来的消费者的多寡、社会的知名度、美誉度和影响力等等，这一脉人气是决定企业经济效益和社会效益的。从前的飞宇网吧，开业 3

* 网吧实用技术与网吧经营全攻略

年，即招揽了 36 名北大、清华计算机系的本科生，正是靠着这些人才，成立了包括网吧街、网站、软件开发、网络技术培训、电脑销售等多个项目的企业集团。

总之，记住一句话，聚才者聚人，聚人者聚气，聚气者聚财。换句话说，就是先有满意的员工，后有满意的顾客，然后才有满意的利润。

第三节 网吧的服务管理

一、善待网吧顾客

善待顾客，才能留住顾客，网吧经营者要善待每一位顾客，具体来说，可以从以下几个方面着手：

（一）展示“微笑”魅力。

微笑是人心情愉快的外在表现，微笑能使人具有较强的魅力和感染力，微笑服务就是服务人员在营业过程中始终笑容可掬地为顾客提供热情周到的服务。当消费者进入你的网吧中，看到的是笑脸相迎和微笑服务，便会生出一种轻松、愉悦的感受，也会乐于到你的网吧中，相反，如果在你的店中见到的是冷若冰霜的面孔，就会使顾客感觉自己受到了冷遇和歧视，很难有心情在你的网吧中上网，常常会快速逃离你的网吧，那你的生意也就随之泡汤了。

（二）以“诚”为本，做到“诚招天下客”。

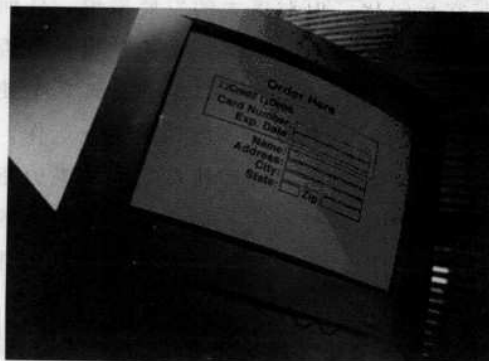
所谓诚，就是提倡“真”，不欺骗消费者，为每一位顾客提供优质的服务。

（三）懂得尊重顾客。

要对每一位顾客做到以礼相待，文明服务，即使与顾客发生了争执，也要有礼貌、有节制地把问题讲清楚，尊重顾客人格，不能有丝毫的侵犯和侮辱。正确认识爱挑剔的顾客。要知道，爱挑剔并不一定是坏事，有些挑剔往往是自身经营的弱点或不足，对于这些顾客，非但不能冷淡，还要对于他们提出的一些正确意见给予奖励并予以实施。而对于那些故意刁难的顾客也不要针锋相对，要委婉地给予解释。

（四）对待所有顾客都要做到一视同仁，不论身份贵贱，职位高低，都要坚持相同的招待方法，做到“不二价”。

（五）对于上门的顾客采取“主动



相迎”的态度。热情为他们介绍网吧的服务项目，使顾客做到心中有数。

（六）真正做到物美价廉，对于网吧提供的服务和价格，不能仅从网吧的利益着想，还要站在顾客的角度和立场上去思考问题，洞悉顾客追求优质服务、价廉的普遍心理。

（七）正确对待投诉顾客

以下是几种对待顾客投诉的要领：

1. 细心倾听：有些客人的投诉具有攻击性，令你感到难堪，但他们都能告诉你一些你不知道的信息，这些资料可能有助你改进网吧的服务，所以，尽量向他们查询详细资料。

2. 认清事实：所有投诉都含主观成分，顾客不会知道你在工作上付出了多少心力，当你认清这个事实，就可以心平气和地听取别人的意见。

3. 先听后说：没等客人说完就迫不及待地为网吧辩护，无疑是煽风点火。所以应让客人先说完意见，再作回应。

4. 主力反击：不要对客人的每点意见都作辩驳，宜集中处理最主要的冲突源头。

5. 忍气吞声：虽然有时候顾客也有不是之处，但你不宜进行反投诉，否则，事情只会越来越糟。

6. 正襟危坐：如果你是面对面处理客人的投诉，请小心你的身体语言。

7. 正面回答：听过投诉后，要向客人做出正面的回应，如“多谢你的意见，我们会作为参考”。

二、完善顾客服务体系

“顾客就是上帝”这句在市场经济条件下听得烂熟的话，其实包含了一个极其深刻的道理：顾客是企业赖以生存的基础。特别是在新兴的网络业，优质服务显得尤为重要。

网吧不仅要满足顾客的需求圆满地完成，而且在和顾客的联系、交流和沟通方面，做得十分细致，不仅有顾客服务人员定时走访顾客，和顾客面对面交流，了解他们的需求。而且网吧还可以经常举办网友联谊会、座谈会、交流会等，以生动活泼的形式倾听顾客的意见和建议，真正把顾客的需求当成自己义不容辞的责任。正因为如此，才能和顾客建立长期的良好的合作关系。这样，网吧才能在同行中拥有最多的顾客，甚至连竞争对手也是自己网吧的顾客。

飞宇网吧有一套非常完善的顾客服务体系，在 Internet 增值服务和企业解决方案方面，飞宇投入了 70% 以上的人力、物力，向用户提供全方位的一系列业务和服务，包括免费电话咨询、上机服务、中途服务、结算服务、培训服

* 网吧实用技术与网吧经营全攻略

务。“你的委托，我必承诺”，“精益求精，尽善尽美”是飞宇追求的服务精神，“顾客的需要就是我们的责任，持之以恒，保持高质量的服务”是飞宇经营的灵魂。

飞宇网吧拥有一支在业界久负盛名的专业技术服务队伍，顾客服务人员也经过严格的专业培训，在多年的工作中积累了丰富的实践经验，但他们还是不断探索新的顾客服务模式，增加新的服务内容，细致严谨，尽心尽责地为每一位顾客提供精益求精的全方位贴身服务，把为用户排忧解难当作最神圣的职责，让用户在高效优质的服务中感受到飞宇非凡的品牌内涵。正因为这样才取得了顾客的信任和支持，其品牌形象和知名度、美誉度才越来越高。

飞宇网吧是国内网吧界的第一个“站点”，这主要是因为它的名声太大、成长速度太惊人的缘故。其实飞宇网吧最大的特色在于它的低价、优质服务及连锁经营效应。

业内人士认为，这样的低价位，无疑得益于连锁经营。

三、加强网管的责任意识和服务意识

在网吧经营过程中，网络管理员的作用可谓举足轻重。他们不仅维护着网络和计算机系统的稳定和正常运行，而且还担负着指导顾客机上机并对顾客提出的问题进行答疑的重任，他们的技术水平和道德修养都对网吧经营状况产生莫大影响。因此，需要加强网吧管理员的责任意识和服务意识。

（一）维护系统安全稳定

网吧管理员的首要责任就是保证网络系统和计算机系统的正常运行，因为只有正常运行着的计算机才能给网吧带来收益。毫无疑问，网吧中所涉及到的技术是复杂而全面的，因此，作为网络管理员，应当熟悉并掌握与之相关的所有技术。

通常情况下，网络管理员应当掌握以下的知识和技术：

1. 拥有组建局域网的基本技能，能够独立完成从网络设计、布线施工、设备选型到安装配置等一系列的网络组建工作。
2. 熟悉 WindowsNT 和 XP 操作系统，能够独立完成所有资源共享和 Web 网站建设的工作。
3. 熟悉 TCP/IP，能够熟练地进行 IP 地址的分配和 TCP/IP 协议的设置。
4. 熟悉 Web 页制作工具，能够独立完成内部 Web 网站的维护和网页制作。
5. 熟悉 Windows 操作系统，能够将计算机正确接入 Internet，及时排除有关操作系统的软件故障，能正确解答用户所提出的绝大多数问题。
6. 熟悉 Internet 软件，能够指导用户完成 Web 浏览、E-mail 收发、文件下

载、主页上传、网上聊天、主页和 E-mail 信箱的申请、网络游戏等等，并帮助用户完成几乎所有的 Internet 应用。

7. 熟悉代理服务器和防火墙的基本设置，并能根据实际需要进行修改和调整。

8. 熟悉计算机硬件故障并能及时排除。

9. 熟悉常用的办公软件，能帮助用户完成一般文档的制作。

10. 熟悉扫描仪、打印机等各种外设的使用。

除了拥有高超的技术水准之外，网络管理员还应当拥有良好的生活习惯和个人修养，性格开朗、温和、乐于助人并有耐心。

（二）引导顾客正确上网

在提供技术支持以外，网络管理员还有一个非常重要的任务，那就是引导顾客正确上网。Internet 决不仅仅是一个交友和娱乐的场所，它在我们的学习、生活和工作中还有着更为重要的作用，是其他任何传统媒体都无法比拟和无法替换的。而且，如果在网上除了浏览信息、聊天和交友之外，再也没有其他应用的话，人们是很容易丧失对 Internet 的兴趣的。因此，网络管理员应当及时引导顾客多尝试一些不同的 Internet 服务，并且最好将这些应用与顾客的工作、学习紧密地结合起来，边娱乐、边学习、边工作，在提高 Internet 应用水平的同时，掌握新知识、学习新技术，愉悦性情，提高修养。

四、网吧的防火安全管理

随着文化部门对网吧颁证条件的更为具体，量化标准更为明确，网吧已纳入消防监督部门重点监督对象。2002 年北京某网吧发生的特大火灾更是给网吧经营者敲响了防火安全的警钟。网吧如何防火，本书就目前和今后会碰到的诸多问题总结了如下经验：

（一）增强消防安全意识，逐级落实安全责任制

消防监督部门要不定期地召开有关网吧管理人员培训，督促其抓好网吧消防安全工作，提高网吧行业的消防安全意识和消防安全自我管理水平和，做到警钟长鸣，要求制定消防安全管理制度和灭火方案，建立防火档案。

（二）在网吧选址的时候做好防火准备

网吧选址的时候一定要预留消防车进出口，或者在消防车力所能及的范围内开设。避免在小巷深处等消防车无法进入的场地，类似场地如果发生火灾就无法及时扑灭，造成的损失将是最严重的。如果可能，尽量选择离水源比较近或者交通比较顺畅的地段。

（三）在网吧设计装修的时候做好防火措施

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

由于网吧经营者消防意识淡薄，网吧管理体制的不健全，多数网吧在开业前没有到消防部门去办理有关审核手续，无灭火设施、疏散不符合要求，留下了先天的隐患。网吧室内空间普遍都很小，几十台电脑甚至上百台同时工作，由于长时间使用，又没有通风排气设备，电脑元件大量放热，高度密集的电器群，加上空调、取暖器等高负荷用电，这样的网吧看起来就像个“定时炸弹”。根据建设部工程建设标准对网吧的建筑设计要求，以最低营业面积、计算机等装置及附属设备数量、单机面积的标准来核定网吧人数，计算出口宽度。比如，一个符合最低标准营业面积的网吧有50台计算机，则最低营业面积不低于100平方米，则至少应设两个疏散出口，且出口宽度可根据核定人数视情况确定。在审核中还可根据情况，设置简易自消系统。如网吧中面积较大的（在300平方米以上）可直接设置轻便水龙，消防软管或简易水喷淋等。

（四）在网吧营业使用的时候做好预防措施

网吧首先应该将消防措施纳入营业章程，从观念上重视消防工作。积极配合电信、工商、文化等部门进行消防教育、培训及演习。做到做到会报警、会用灭火器、会扑救初起火灾。

在营业过程中建立健全严格的用火用电制度，把好“三关”。一是“禁止明火”，如必须要动用明火要有专人负责看管；二是电气设备管理做到定人定设备，按规范使用电气、电脑设备等；三是“禁止易燃、易爆”，禁止在该类场所带入和存放易燃、易爆物品。尤其是禁止烟火，在该类场所，吸烟者较多，应通过业主严格管理，消防监督机构、文化管理部门不定期检查、抽查等方式，杜绝此类现象。

营业期间，严禁将门上锁，严禁堵塞消防通道，保证紧急情况下人员能迅速疏散。在较大的网吧应配备应急照明设施和安全疏散指示标志。网吧应按要求配备干粉灭火器、二氧化碳灭火器、脉冲水枪等消防器材，并保证完好有效，熟悉其使用方法。同时还要制定应急疏散预案，并组织演练。

（五）利用火灾案例大力开展防火教育

在有条件的地区，可以在召开专门的培训班、会议，利用报纸、广播、传单等形式广泛开展防火宣传，使之深入人心，使业主和网吧上网人员自觉树立消防安全意识，从而避免火灾发生。

第五章 网吧的技术管理

第一节 网吧维护管理

一、制定计划维护方案

网吧内的计算机长时间的开启、频繁的使用，而且上网者使用计算机的水平也参差不齐的，所以，网吧内的计算机在使用了一段时间以后，其系统的性能、运行速度等都会下降，因此，每隔一定的时间就要对网吧内的计算机进行必要的计划维护。

如何进行计划维护工作呢？这可根据各个网吧的不同情况而定，下面给出一个建议性的维护计划：

第一坚持日清洁，周清理。

由于静电吸尘现象，网吧内的计算机在使用了一定时间后，在计算机的变压电源内、散热排风扇和 CPU（中央处理器）的散热风扇上都会积下不同程度的灰尘，这样就会使计算机系统的性能、速度都会有不同程度的下降，因此环境卫生条件对计算机的性能有着一定的影响作用，所以坚持每天清洁网吧的环境卫生，显得尤为重要。

对网吧的电源线路和网络线路要经常检查，发现问题及时解决。

每周对网吧内所有计算机硬盘内的临时文件进行一次彻底清除，这样可以保证计算机系统的性能和速度始终处于良好的状态。

第二坚持按月和季度对网吧内的所有计算机进行维护。

如：进行一次磁盘碎片整理工作；分批关闭计算机电源，检查线路状况，有无老化等现象出现；用最新的杀毒软件，如 KV30000，对网吧所有的计算机查、杀毒一次。

杀毒注意事项：一般杀毒工作，最好是用杀毒软盘引导计算机重新启动，这样可以杀除计算机驻留内存的病毒。

二、网吧管理系统

网吧管理系统有很多种类型，主要有：硬件型的网吧管理系统、软件型的网

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

吧管理系统、硬件和软件相结合型的网吧管理系统三种类型。

硬件型的网吧管理系统，一般只能完成单一的收费功能，但它需要一套网吧管理硬件系统，即还需要增加硬件设备，增加网吧基础设施的投资。优点是计费功能完善，上网顾客可预先购买上网时数输入顾客持有的 IC 卡中，上网只需刷卡，就产生计费信息，大大方便了网吧的计费管理。而且通过宣传和销售发行本网吧的会员 IC 卡，制定不同的收费标准，可以固定一部分消费群体，树立网吧的形象。

软件型的网吧管理系统，是靠软件来完成网吧计费信息的，它除了有计费功能外，还能对网吧局域网进行管理，限制顾客机的权限等功能，优点是对网吧的管理面大而灵活，投资也小。但由于操作系统本身存在着漏洞，因此，存在一定的安全问题，会有逃避计费的现象。

硬件和软件相结合型的网吧管理系统，结合了硬件型的网吧管理系统和软件型的网吧管理系统的优点，使网吧管理上了一个台阶，但投资也比前面两种类型都高。

基于以上三种类型的产品在市面上有很多，如：智能卡网吧管理系统、五月花网吧管理系统、万象幻境网吧管理专家、美萍网管大师、网吧管理专家、网费好管家、晨辉网吧管理系统、多信网吧计费系统、“过滤王”网吧版，等等，它们对网吧的管理方式是各有千秋、各有特点。

以下软件也可以助网吧一臂之力：硬盘“克隆”魔术师、超强拨号专家、网络透视仪、网络加速工具、线上侦察兵、扫黄先锋、系统紧急救护专家、IP 追捕令——Who are you、注册表卫士——Reg2000，如果读者想进一步了解这些软件的使用和功能，可以查阅相关资料。

网吧管理系统的选购：

1. 吧计费管理系统，是运营性管理系统，首要考虑的是系统的性能 and 设计理念，是否适合网吧业主对网吧管理的设想，是否能够更大限度地满足网吧的运营管理和快速赢利，这是要考虑的重中之重。千万不要把破解版管理系统放在首位；这是目前网吧在选择计费管理系统时的主要误区，这种选择的结果只有一条，就是影响网吧的正常运营，损失会更大。

2. 考虑网吧管理系统的性能和设计理念时，首要考虑的应该是系统的安全性和稳定性，其次是设计理念的灵活性和易用性。一个优秀的系统，必须做到这四点，千万不要把有没有什么特殊的功能放在首位，这也是目前网吧在选择计费管理系统时的主要误区，这种选择的结果也只有一条，同上一条。

3. 网吧的经营要长久赢利，必须考虑到会员制管理模式，这是服务类机构的共同认知。客户的满意度和忠诚度，只有采用会员制管理才可以做到。将客户

细分成不同的会员类别，针对不同类型的会员采用不同的服务策略，是建立客户满意度和忠诚度的必要途径。对于服务类机构，谁拥有了满意、忠诚的客户，谁就拥有了一棵“摇钱树”。对于网吧的管理来说，采用会员制模式是我们必须考虑到的。

4. 网吧行业的竞争已经非常激烈，管理系统的任务已经不再只是计费，必须能够为网吧业主提供网吧运营管理的重要数据，并提供详细、周密的统计分析，为网吧的运营管理的决策提供数据服务。

5. 果网吧很小，而且对系统的价格特别在意，建议选用完全免费的纯软件系统。

6. 如果网吧的终端数在 50 台以上，建议不要选择纯软件的系统，否则您的损失比您节省的要得多。

7. 建议：现在市面上的常见管理软件，这些软件功能强大，大家用起来也比较纯熟，对于大型网吧而言，是比较可靠的首要选择，但是，对于中小型网吧而言，就有点不合适了，昂贵的价格，太多的功能，太多的程序，造成不必要的麻烦。现在市面上有很多针对中小型网吧的管理软件，例如：摇钱树网吧管理系统，就是专门针对中小型网吧推出的，功能很全面，价钱上要比万象便宜很多，并且还有它自己的一套特有的增值运营模式，摇钱树还带有分区功能，商品销售模式，远程监控功能等，可以说摇钱树也是大型网吧所能接受的。另外还有很多小型管理系统。

三、选购网吧管理系统注意事项

（一）软、硬件结合的方式是最保险的计费保证，让网吧老板不担心破解程序流失费用

以往网吧依靠纯软件来管理的漏洞已经很是明显，用硬件来保证管理不被破解已经被越来越多的网吧老板认同。网吧的顾客中不少人会运行破解程序来逃费，但使用软、硬件结合的方式就保险多了。SURF-CARD 的软件安全体系比较完整，设有两道安全关卡，目前常用的破解方法都无能为力，在服务端上还有第二道无法逾越的关卡，只要有人破解了客户端，服务端上对应这台客户端前的指示灯就会变成白色，提示有人逃费上机，这时网管就可以采取相应措施，及时制止逃费行为。同时，顾客插卡上机的同



✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

时，软件里记录了费率、时间等信息，硬件里同时也接受了这些信息，就算软件被攻击，但扣费信息在硬件里依然能够保证不被逃费。

（二）IC 卡管理模式，是网吧老板一举多得的管理模式

IC 卡管理网吧是现在最流行的模式，而且也是最适合中国网吧现状的操作模式。原因如下：

1. IC 卡使用方便，便于携带，顾客可持卡直接上机；
2. IC 存储信息稳当，不会轻易丢失，保证管理系统不易破解；
3. IC 卡一次存储多次使用，便于推广网吧会员制，稳定客源；
4. IC 卡存储了扣费信息和身份信息，减轻服务器数据库的压力；
5. IC 卡 2K 字节大小的存储空间，尤其适合现在提倡的上网实名制，保存顾客的姓名和身份证号码等信息；
6. 可以依托 IC 卡存储不同的顾客类型，实现价格优惠，灵活收费；
7. IC 卡预先充值，先付费后上机，减少逃费风险；
8. 认卡不认人的形式，避免了工作人员私下拿网吧生意做人情。

（三）网吧老板能自行设定多种收费标准和用户卡型设置

一个网吧要想生意兴隆，适当的有些价格优惠是必不可少的，但如果是人工计算起来，一来繁琐，二来容易出错，优惠倒使顾客觉得麻烦，那就得不偿失了。使用一套方便灵活的管理系统，可以根据时段、区域、机型设置出多种费率，还可以设置出不同的 IC 卡类型，如金卡优惠最多，银卡次之，学生卡、普通卡等，卡型不同，扣费是依照不同的费率计算费用，将这些错综复杂的价格策略都在管理系统中自动运行，大大地提高了网吧的工作效率。

作为一个优秀的网吧管理系统，对费率和卡型的支持程度十分重要，目前最高程度是 SURFCARD 新版所推出的八种自定义 IC 卡型，多种不同的费率，根据时段、位置、机型由网吧老板自行设定。

（四）网吧老板走开时，网吧管理要有无人值守的功能

对一些采用简化版本的网吧，插卡自动开启账号，拔卡自动关闭账号，顾客自己在服务台插卡即可上机，只要是闲置的终端即可，这样，网吧工作人员即使走开一会也可以照常营业。

（五）网吧管理系统能让网吧老板远程查询、实时查询经营情况

对于网吧老板来说，经常要守在网吧把住收费的关节，是件很头疼的事情，不能抽出时间去干其他事情，导致流失很多商机。当网吧管理系统支持远程查询时，网吧老板甚至在家里就能通过 TCP/IP 远程进入自己网吧的管理系统，对经营情况一目了然，对发卡记录、扣费记录、消费记录等进行实时监督。

（六）网吧管理系统要对工作人员交接班记录清楚

三 一个网吧的工作人员肯定不止一个，涉及到交接班的费用清算，总会有差错，责任不分明，流失的费用就无从追究。管理系统对交接班时的帐目一定要清楚明白，如有帐目不符，要追查出哪个时间哪个工作人员的责任，便于奖罚分明。

（七）网吧管理系统的服务器端要能控制每个客户端
为了节约人力，依靠服务器端对终端进行控制和管理，包括终端系统的使用程度，应用程序的监控，访问 IP 的记录和控制等，并且能从服务器端直接关闭终端电脑，避免顾客到了时间依然不下机的现象。

（八）网吧管理系统要有详细的报表，使网吧老板清楚分析经营规律
管理系统要根据记录的营业信息对经营情况进行统计、分析，包括销售统计、卡片统计、使用记录、消费统计、收入统计、统计报表打印、定制报表开发，使网吧老板能宏观地发现经营中的规律，以便改善网吧生意。

（九）网吧管理系统要能对包夜计费单独实现

网吧里平时的价格和包夜的价格不同，包夜一般都会是一个固定的价格，不会按小时来计算费用，这样就要求网吧管理系统中对包夜服务单独成项，不然记录中的时间和金额就无法对应了。

示例：先要求客户现金交付包夜的费用，再用定时费率，将夜间的费率设为 0。打开管理系统，选择固定收费，然后设置好各种卡型的费率，这些费率指包夜的总费用。设置完成后，用户机提示用户是否包夜，选择否继续走计时；如果选择包夜，会一次性扣除包夜总费用，如用户卡上剩余 15 元，包夜 10 元，选择是包夜后卡上余额立即变为 5 元，余额不为 0 的用户可以换机使用，余额不足或为 0 的用户退出后可能无法进入，所以包夜用户需要预充值金额大于包夜费用。再次点击固定费率，取消前面的勾就自动结束包夜功能。

（十）网吧管理系统要能对包月单独实现

有些网吧会有包月的服务，对网吧常客的吸引很大，但在网吧管理系统中，又会存在时间和费用无法对应的问题，必须使包月功能单独存在，另外计费。如：将其中一种卡型（如：客户铜卡）的费率设为 0，发行包月卡时将卡片的有效期设为一个月。

（十一）网吧管理系统要分按网吧内不同区域实现不同时段的收费

按时段、区域、机型不同分别收费，在一些大的网吧是必备的服务，假设 200 台机器分成 3 个区域，A 区、B 区、C 区。通过打开监控程序时，可以改变端口号开 3 个监控，如 700、701 和 702，分别对 SC700、SC701、SC702 三个费率数据库进行时段费率设置，即可使 3 个区域实现不同的时段费率。

（十二）网吧老板要对工作人员的操作权限统一管理

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

依托与 IC 实现管理的网吧管理系统，分为系统卡、管理员卡、用户卡等三类。系统卡一般由网吧老板持有，统管所有操作内容，而管理员卡由网吧工作人员持有，只能操作管理系统中的部分功能，其中工作人员依职责范围不同而又分别拥有不同的权限。根据网吧老板的经验，一些关键的权限，如费率设置、卡型设置等，是只能由老板自己所用的系统卡来设置，而普通的发卡、充值、消费、报表等，可由不同的管理员卡来操作。用户卡就不用说，只能是顾客插卡上机所用，存储信息，充值，没有管理作用。

（十三）网吧管理系统要对消费纳入管理体系

许多网吧都会有顾客要求帮忙购买商品，之后忘记付费的现象，网吧工作人员既付出了劳动，还赔了钱。将消费纳入到管理体系之中，甚至顾客不用离开电脑，直接通过终端与服务器端的连接发送消费要求，工作人员也不用在网吧里走来走去，直接收到信息，按需服务即可，费用直接计入 IC 卡预付的金额中，或者马上充值，这样就不会发生以上现象了。

（十四）网吧管理系统要实现上网、游戏和视频不同的收费体系

上网、游戏和视频可以实现不同的费率；档次不同的客户机可以实现不同的费率；每天每个时段可以实现不同的费率；各种会员卡可以实现不同的费率（优惠）。这是网吧管理系统必须拥有的几个功能。

四、网吧系统恢复软件

系统恢复软件的出发点不是如何保护系统不被破坏，而是系统被破坏后如何快速恢复。其优点是可以在被恢复类软件所保护的计算机上，进行除分区和格式化（甚至可以对硬盘格式化）以外的任何操作，并且能够迅速将系统恢复至完美的初始状态，缺点则是会占用一部分硬盘空间。下面介绍几款系统恢复软件：

（一）拯救者

拯救者由联想电脑公司开发，专门用于解决硬盘出现系统错误、设置更改、遭病毒感染、系统瘫痪、硬盘丢失、重要文件数据丢失或破坏等问题，是深入保护电脑系统安全的专业保护类工具软件，可以全方位保护计算机的硬盘数据，将硬盘恢复成备份时的正常状态。

其功能和特点有：

1. “防空洞”保护模式。“防空洞”安全保护方式，能在电脑硬盘上开辟出一块固若金汤的“防空洞”，这个“防空洞”在硬盘上以隐藏分区的形式存在，对 Windows 系统是不可见的，因此，不会受到病毒、系统崩溃、程序冲突的任何影响。通过“分区备份”和“目录备份”将电脑的硬盘信息、操作系统、用户的重要文件备份在“防空洞”中，只要硬盘不是物理损坏，“防空洞”中的任何

备份信息都能受到非常安全的保护。除了可以直接将数据备份至硬盘外，还可以将数据转移到外部存储设备，如 ZIP、光盘刻录机、MO、磁带机或者网络上，从而更保证了系统数据的安全性。

2. 彻底全面恢复。拯救者可以提取、备份出硬盘分区表，制造应急盘。在拯救者预先备份之后，如果硬盘出现系统崩溃、数据丢失，或硬盘遭受恶性病毒的彻底损害而丢失所有分区信息时，可通过备份的信息恢复。即使是重新分区或格式化了整个硬盘，也能使系统安全恢复至备份时的状态。

3. 真正安全。深层次的、全面的电脑安全保护，深入电脑内核、基于 DOS 系统开发的安全保护方式，用“防空洞”的方式抵抗恶性病毒、系统崩溃、硬盘丢失的危险。由于隐藏分区对 Windows 和其他工具软件不可见，因此，完全摆脱了对不稳定的 Windows 系统的依赖。专业稳固保护硬盘分区表，基于系统内核的开发，使得它不惧怕任何人为地恶意损害硬盘系统和数据。

4. 快速高效。利用系统资源，50% 压缩备份，较少占用硬盘资源。快速备份时的速度最高达 200MB/分钟，恢复时的速度最高达 300MB/分钟，恢复一个完整的 Windows 系统用不了 3 分钟。

拯救者可运行于 Windows 9x 操作系统，每套价格 128 元。

（二）Ghost

Ghost 是由著名的美国赛门铁克（SYMANTEC）公司开发的。其他产品包括诸如防毒系列产品 Norton AntiVirus、诺顿工具集 Norton Utilities、诺顿防火墙系列产品和远程访问与控制软件 PCAnywhere。

使用 Ghost，可以将运行正常的硬盘分区进行压缩备份，然后会生成一个后缀名为 .gho 的文件。当系统瘫痪或运行速度明显变慢，需要恢复初始系统时，再将其复原即可。使用 Ghost 备份恢复系统，要比重新安装操作系统和应用程序节约 95% 以上的时间。而且应用程序也无需再一一安装，桌面和网络设置等参数也无需再重新调整。如果再配合诺顿的 Ghost Explorer（克隆幽灵管理），Ghost 还可以直接打开 GHO 映像文件，就像使用 Winzip 一样，单独提取并还原 GHO 映像中的某一文件，从而实现对硬盘的部分恢复。Ghost 还可实现网络之间的备份。该功能可以让同处于一个网络内部的两台计算机间进行备份操作。

Ghost 支持的存储介质极为广泛，它支持对等 LPT 接口、对等 USB 接口、对等 TCP/IP 接口、SCSI 磁带机、便携式设备（JAZ、ZIP、MO 等）、光盘刻录机（CDR、CDRW）等。而这些特性不需要任何外带的驱动程序和软件，只需一张软盘就可以做到。特别是对光盘刻录机的支持，如今的刻录机和空白光盘都十分便宜，非常适合作备份的用途。

Ghost 对现有的操作系统都有良好的支持，包括 FAT16、FAT32、NTFS、

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

HPFS、UNIX、NOVELL 等文件存储格式。同以前版本不同的是：Ghost 2001 加入了对 Linux EXT2 的支持（FIFO 文件存储格式），这也就意味着 Linux 的用户也可以用 Ghost 来备份系统了。

Ghost 分为两种版本：一种是个人版，命名为 Norton Ghost 200X；另一种是企业版，命名为 Symantec Ghost X. X。两者最大的区别是，企业版有远程服务功能，可在局域网中同时操作多台电脑。

（三）超级保镖

超级保镖由北京金品科技发展有限公司开发。无论是错误的设置、意外的删除、系统感染病毒、不兼容的系统文件、程序冲突、大量的软件错误或是太多的垃圾文件和文件碎片，都可以由超级保镖轻松解决。初学者也可以放心地使用，可随意更改系统设置、新建或删除文件而不必担心电脑系统遭到破坏；对于电脑高手，可以随意安装和删除各类新软件，绝不会因软件冲突而导致原有系统无法正常运行。

主要功能和特点如下：

1. 不占硬盘空间。超级保镖首创“计算机系统整体固化技术”，对计算机系统内的原有数据及资料进行整体写保护，不需另存备份，不占额外的硬盘空间。
2. 兼容性好。超级保镖首创“操作系统无缝嵌入技术”，不会与其他软件或硬件产生冲突，不会影响其他软件在 Windows 9x 操作系统下的运行速度。
3. 瞬间恢复。在超级保镖提供的保护模式下，计算机原有系统仿佛被固化，除非决定保留在保护模式下新安装的软件和对系统的任何改变，否则，一切都不会改变。只需返回到正常模式，系统就会在瞬间恢复到原状。
4. 系统保护。在超级保镖的保护下，可以任意改变 Windows 的各项设置，如添加/删除输入法、删除程序、改变显示模式等，甚至是对注册表的修改，一切均可轻松恢复，再也不必担心因误操作而导致的系统崩溃了。另外，超级保镖保护模式的文件隔离系统，使得不必再担心众多文件被感染型病毒（如宏病毒）破坏，可以放心地使用各种来源的软件。
5. 防格式化。超级保镖可防止对硬盘的格式化，可禁止对系统文件进行写操作。

超级保镖适用于中、英文 Windows 9x（不支持 Windows NT）。超级保镖 1.0 版为免费软件，超级保镖 2000 世纪版每套 38 元。

五、硬盘分区和硬盘保护

（一）硬盘分区工具

这里向大家介绍一款硬盘分区工具。Disk Genius（前身为 DiskMan）是一款

小巧的硬盘分区表维护工具，大小只有一百多 K。别看它个头不大，功能却不弱。它可以手工修改硬盘分区表中包括逻辑分区在内的所有数据，能重建被破坏的分区表，可以按使用者的意愿分区，从而使一个硬盘中多个操作系统共存。它的独特之处在于，采用全中文图形界面，无需任何



汉字系统支持，以非常直观的图表揭示分区表的详细结构。对于不熟悉分区表结构、不懂汇编语言、英文水平不高的初级电脑用户来说，这个软件十分合适。

（二）硬盘保护卡

保护计算机数据可以使用硬盘保护卡。硬盘保护卡也叫硬盘还原卡，它较好地解决了计算机数据保护问题。它作为一个板卡安装于计算机的扩展槽中，从硬件的层面上实现对硬盘中的数据进行保护和恢复。其优点是可以瞬间恢复由于各种误操作所导致的数据丢失。下面介绍 3 款硬盘保护卡：

1. 三茗电脑卫士。三茗系列产品是西安三茗科技公司研制开发的一种实用型超级电脑数据资料保护工具，具有对用户透明、兼容性好、不占硬盘空间、不损坏数据、简单易用的性能及特点。

三茗系列产品分为 3 个不同的版本：

NT 版，是一种 ISA/PCI 插卡，需占用主机板上的一个 ISA/PAI 插槽，对系统盘，整个硬盘、其他分区进行即时动态保存与恢复，适用于 Windows 9x、Windows NT 和 Windows 2000 操作系统。即插即用，用户只需插卡一次，想使用保护、动态保存、动态恢复功能时只需敲击热键即可将之呼唤而出，不想使用时直接选择“停止使用”项即可回到没有电脑卫士的状态，即所谓“招之即来，挥之即去”。每套价格约 180 元。

新教育版，是一种 ISA 插卡，功能上与 NT 版基本相同，主要针对教育系统设计，价格更合理，可对系统盘、各分区或整个硬盘即时动态保存与恢复。即插即用，无需软盘驱动，安装简便。每套价格约 120 元。

纯软件版，载体是一片 3.5 英寸软磁盘，可选择对系统盘、分区或整个硬盘即时动态保存与恢复。其中标准版（免费升级）每套 260 元，普及版（优惠升级）每套 118 元，个人版（优惠升级）每套 38 元，30~100 元的教育版，价格更加优惠。

三茗电脑卫士座。可彻底防止任何病毒对计算机主板 BIOS 的破坏，同时又

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

不影响 BIOS 软件升级，简单、方便、实用。

2. 看门狗智能型系统复原卡。看门狗智能型系统复原卡，由台湾省的超未来资讯有限公司研制开发。

3. 海光硬盘保护卡。由北京海光科技开发有限公司与台湾莲腾公司合作研制开发，专门用于计算机系统的安全保护。

海光硬盘保护卡分为 3 个不同的版本。其中，海光 PCI 卡 NT 版，支持 Win95/98/2000/NT 操作系统，200 元/片；海光 PCI 卡 98 版，支持 Win95/98 操作系统，不支持 Win2000/NT，160 元/片；海光 ISA 卡，支持 Win95/98 操作系统，不支持 Win2000/NT，120 元/片。

除了硬盘保护卡外，网吧业主还可以使用美萍电脑安全卫士、电脑安全卫士等系统保护软件。

六、网吧硬件设备保护

（一）保证供电电压稳定

电压过高或过低，都会影响到计算机的正常工作。电压过高，会将主板、显示器甚至 CPU 全都烧掉；而电压过低，也将直接导致计算机反复重新启动、突然死机，甚至会导致硬盘的损坏。虽然计算机电源通常都拥有双重过压保护，但毕竟不能过于大意。

在突然停电的情况下，由于计算机不可能正常退出操作系统并安全关机，所以，不仅有可能导致系统瘫痪，而且还有可能由于高速旋转的硬盘突然失去动力导致盘片的划伤，从而造成坏道甚至硬盘报废。

有什么办法保证供电电压的稳定呢？

1. UPS。UPS 分为在线式和后备式两种，其作用是提供电压相对稳定的电源。后备式 UPS 只能将工作电压保持在一定范围，即只保证相对的稳定，而在线式 UPS 则能够确保电压的绝对稳定。由于在线式 UPS 要比后备式 UPS 贵得多，而且计算机对电压变化的要求也不是非常严格，所以，不必考虑购置在线式 UPS。一台 1000W 的后备式 UPS 价格大约在 500 元左右。

在选购 UPS 时应当注意以下几点：

第一，首先应明确 UPS 的功率有多大？

第二，要全面了解该相关的技术指标，重点在是否有过电流、过压及超载安全保护功能；

第三，确定品牌及型号，了解生产厂商的信誉是否良好。接着进行市场调研，应了解该产品在本地区是否有售后服务维修网点，维修所用配件是否能得到保证；

第四，加上负载通电进行检查，如果条件许可，还可以模拟供电有“污染”情况时 UPS 的运行状况。

在使用 UPS 时应当注意以下几点：

第一，不得连接电感性负载。因为电感性负载的启动电流往往会超过额定电流的 3~4 倍，这样就会引起 UPS 的瞬时超载，影响 UPS 的寿命。电感性负载包括夏天常用的电风扇、空调和冰箱等。

第二，不宜满载或过度轻载。不要按照 UPS 的额定功率去使用，长期满载状态会直接影响 UPS 寿命。一般情况下，在线式 UPS 的负载量应该控制在 70%~80%，而后备式的 UPS 的负载量应该控制在 60%~70%。

第三，保护好蓄电池。作为 UPS 重要组成部分的蓄电池，大都采用无需维护的密封式铅酸蓄电池。来自 UPS 维修部门的数据表明约 30% 的 UPS 损坏实际上只是电池坏了。原因很简单，虽然从表面上看它不需要维护，但如果照顾不周，同样会出毛病，何况这种电池还挺贵。所以，维护 UPS 的关键是维护蓄电池。蓄电池通常要求在 0~30℃ 环境中工作，25℃ 时效率最高。因此，在冬、夏季一定要注意 UPS 的工作环境。温度高了会缩短电池寿命，温度低了，将达不到标称的断电后供电时间。

第四，定期维护。通常，半年应该给 UPS 测量一下电池的端电压。如果电压超过 1V 就应该使用均衡的恒压限流（0.5A）充电，若不奏效，只能换新电池。如果当地长期不停电，必须定期（如 3 个月）人为中断供电，避免蓄电池长期处于浮充的充电状态，缩短断电后的供电时间。

第五，注意防雷击。雷击是所有电器的天敌，一定要注意保证 UPS 的有效屏蔽和接地保护。最后，还应当把 UPS 放在通风散热良好的地方。

2. 稳压电源。稳压电源的作用是抑制一会儿高、一会儿低的电压，使电压的变化相对平稳一些。但是它本身并没有变压功能，所以，当市电电压过低或过高时它也无能为力。因此，稳压电源只适用于市电供应基本正常，但常常出现脉冲电流的场所。稳压电源也分为两大类：一类是带有净化功能，另一类则不带净化功能。所谓净化功能，是指对干扰杂波的滤除能力，这种净化功能是双向的，既可以滤除电网对负载的干扰，又可以滤除负载对电网的干扰，还能吸收外电路的高能量脉冲干扰，具有一定的防雷击能力。在价格上，前者较后者要贵两倍左右。

在确定欲购置的净化电源的功率时，至少应当以每台计算机 500W 计算，即净化电源的总功率 = 500 × 计算机数。

最后需要注意的是，网吧应有独立的电源开关，使用的电源插座和插头都必须使用标准的三孔插座和三相插头，以确保拥有独立的电源控制和良好的接地。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

（二）接地

计算机电源必须要有良好的接地，这样方能确保计算机的系统和计算机使用者的安全，并能防雷击。

1. 接地要求。机柜接地。机柜接地要求每个机柜都应单独引线至接地体，保护地线的接地电阻值，单独设置接地体时，不应大于 2Ω ；采用同大楼共用接地体时，不应大于 1Ω 。

机房接地。机房内必须铺设一条 10 平方毫米的多股铜线连接到机房地线汇流排。机房内所有电子设备的接地线（UPS 机壳接地线）都必须以机房地线汇流排为总地，以保证电子设备的地电位相同。天线基座必须铺设一条 35 平方毫米的多股铜线连接到机房地线汇流排，以保证机房地和天线（室外单元）的地电位一致。机房专设一个地网，其接地电阻小于 2Ω 。电气装置的每个接地部分应以单独的接地线与接地干线相连接。不得在一个接地线中串接几个需要接地部分。

防雷接地。通过避雷系统的接地线、引下线与避雷针等接闪器相连，用于疏导直击雷。为减少雷电感应，系统的各个部分都须距通信设备 3 米之外。一般利用大楼基础地作防雷地。现代高楼基础地使用大面积钢筋绑扎，柱子主钢筋及四周墙体钢筋直通到达屋顶女儿墙防雷带。其接地电阻值一般都能满足 GB50057—94 的要求，即 $\leq 2\Omega$ 。

2. 接地实施。接地装置由接地线和接地体组成。接地线是电气设备接地部分与接地体连接用的金属导线；接地体则是直接与大地接触的金属导体组。

接地线采用一定截面积的扁铁或铜线。重复地由接地体、接地引入线、汇流排、接地配线组成。接地体可根据当地情况选用水平铺设、垂直打桩两种方法，再根据土壤情况调整尺寸大小，改换土壤和加长效降阻剂（BBXXA），使接地电阻 $< 2\Omega$ 。

接地体一般采用 40×40 毫米的角铁，每根约 2.5 米，间距约 5 米垂直打入地下，顶端距地面约 0.7~0.8 米，顶端再用 0.1×4 米左右的扁铁全部焊起来，构成一个统一的接地系统，接地引线与扁铁牢固连接。

为减少相邻接地体的屏蔽作用，垂直接地体的间距不宜小于其长度的两倍，水平接地体的间距应根据设计规定，不宜小于 5 米。接地体与建筑物的距离以 3 米为宜。

（三）环境

作为电子产品，计算机对环境的最基本要求就是防尘、防潮、防水和防火，因此，在网吧选址和装修时，一定要注意这几个方面的问题，并妥善处理好防尘与通风的关系。

1. 灰尘。主机和显示器在使用过程中，都会产生大量的静电，静电积累形成高压。如果房间的密封性不好，外界灰尘进入过多，将会由于静电作用而导致电路板上吸附大量的灰尘。所以，标准规定，尘埃允许含量在粒度大于 $0.5\mu\text{m}$ 的情况下个数小于 30 000 粒/立方毫米。当然，对于普通的计算机而言，也没有必要执行这么严格的标准，但必要的防尘措施还是应该有的。灰尘进入网吧的途径有两个，一个是随同空气进入，一个是随同上机人员进入。对于前者，只能通过安装双层密封较好的铝合金或塑钢窗户，尽量不开或少开窗户等方式解决；对于后者，则最好在网吧入口处安装除尘设施，将脚上的尘土留在室外。当然，除此之外，还应当定期打开机箱，清理内部的灰尘。

2. 温度和湿度。一般情况下，机房温度应在 $15\sim 25^{\circ}\text{C}$ 之间，相对湿度应控制在 $40\%\sim 60\%$ 。因此，空调还是应当安装的，尤其是在炎热的夏季。计算机长期工作在高温下，一来会影响其使用寿命，二来导致计算机发生运行错误，甚至频频重新启动。

（四）摆放

计算机中最娇贵的设备莫过于硬盘了。目前的硬盘大都为 7 200 转，转速不可谓不高。硬盘磁头距硬盘盘片不过头发直径的几十分之一，距离不可谓不近。如此高的转数，如此近的距离，可想而知，如果轻轻一碰会是什么后果！虽然硬盘基本都采用了较为成熟的防震技术，但是这种防震只是相对的，对于剧烈或较为强烈的震动仍然无可奈何。所以，在计算机运行时千万不要试图移动它！然而，如果计算机摆放不当，不仅很容易无意中碰撞到它，甚至有可能将它摔落到地板上，硬盘和计算机的损坏也就不可避免了！因此，主机应当尽量避开膝盖和脚可能会无意接触到的位置，并且最好将电脑桌紧紧地靠在一起，以避免因不慎用力摇晃而产生的撞击。

七、预防硬件人为损坏

如果说意外故障还可以预防的话，人为的恶意损坏就令人防不胜防了。笔者也曾走访过一些网吧，但大都没有什么有效的、切实可行的办法。总的说来，预防措施也不外乎以下几点：

（一）明确规定损坏设备所应当承担的责任，并加强巡视

制定完备的机房规章制度，明确上机人员不得随意关机和冷启动计算机，并明确规定故意或过失损毁计算机所应承担的经济责任。除此之外，管理人员应当加强巡视，及时发现和制止可能产生计算机硬件故障的各种行为，并附之以必要的验机制度，即在上机前和下机后都由管理人员和用户双方确认计算机是否运行正常，以分清相关人员的责任。

★网吧实用技术与网吧经营全攻略

（二）慎重使用外置式设备

外置式设备一来占用宝贵的桌面空间，使得本来就不太宽敞的空间显得更加狭小，二来也太容易被人顺手牵羊地揣进衣袋里带回家。虽然说上网的人里还是君子居多，但少数小人还是不得不防。外置设备与内置设备的性能都差不多，但在维护和安全方面内置设备却有很大的优越性，毕竟要从机箱里把卡拆出来用的时间要长些，目标也要明显得多。

另外，诸如扫描仪、打印机之类的外设也要少购置一些，而且最好都安装在服务器上或管理人员的眼皮底下。这样，既不易丢失，也可以避免被滥用。

（三）采取保护措施

最无奈的方法就是做一些铁质或木质的箱子，将主机放在箱子里，除了开关和复位启动按钮暴露并可触摸之外，其他部分根本就碰不到。这种非常手段不建议大家采用，因为这无疑是将亲爱的网友们都当贼来防了，会使大家在感情上难以接受。

八、勤做磁盘优化

（一）磁盘碎片整理

文件在磁盘中并不是存放在连续的存储空间，而是被分散保存到整个磁盘的不同地方，不同的簇中，就象碎片一样，因此叫磁盘碎片。磁盘碎片在系统中并不会引起任何问题，但是碎片过多会使系统在读一个文件的时候在整个磁盘中来回寻找，这使得系统性能下降，甚至还会使硬盘寿命缩短。

进行磁盘碎片整理的工具很多，如：Norton Utilities2000 中附带的磁盘整理工具 Speed Disk 和 Windows 95/98/2000/XP 系统中自带的磁盘碎片整理程序等。

（二）清除临时文件

在使用互联网操作系统和浏览网页的过程中会产生大量的临时文件，长期积累会占用大量的系统资源，从而降低系统的性能，严重时会影响系统的正常运行。因此，定期清除临时文件，显得尤其重要。

在使用互联网操作系统和浏览网页的过程中所产生的临时文件分别存放在：C:\Temp\ 和 C:\Temporary Internet Files\ 的目录下。

九、掌握网络基本命令

作为网吧的管理者，使用上网的几个基本命令是一项基本功，是非常重要的。因此，在 Windows 9x 操作系统中，有四个基于 TCP/IP 的应用操作命令，是用来验证网际协议 IP 地址的，是网吧管理者必须需要掌握的。这四个基本命令是 Ping、Tracert、Ipconfig、Winipcfg，可以单击【开始】|【运行】来使用这

些程序，从而判断主机响应时间、响应路径或者主机 IP 地址。

（一）Ping

Ping 是最常见的上网命令，这个命令是用来测试一帧数据从一台电脑主机传输到另一台电脑主机所需的时间，从而判断主机的响应时间。它的命令使用格式是在命令提示符下键入：Ping 电脑主机 IP 地址或者电脑主机名。

执行结果是在 DOS 窗口中显示主机响应时间。如果重复执行这个命令，就会发现 Ping 出来的命令响应时间是不一样的，那是因为网络的畅通状况是随时改变的。

（二）Tracert

Tracert，用来了解上网路径的常用命令。这个命令判定数据包到达目的主机所经过的路径，其命令使用格式雷同于 Ping 命令，为：

Tracert 电脑主机 IP 地址或者电脑主机名执行结果返回数据包到达目的主机前所经过的中继站清单，并显示到达每个中继站的时间。

（三）Winipcfg

Winipcfg，是用来查看自己网卡的常用命令。执行这个程序可以获得本机 IP 协议的一些配置属性，比如说 IP 地址、网关、子网掩码等。

这个命令的显示帮助和执行结果以窗口界面形式显示，非常直观。

（四）Ipconfig

Ipconfig 这个命令与 Winipcfg 命令相似，功能也非常相同，都是显示本机 IP 协议的一些配置属性，只是 Ipconfig 命令以 DOS 界面的形式显示结果，而 Winipcfg 命令以窗口界面形式显示罢了。

十、提高上网速度

（一）选择适合自己的上网软件

目前可供上网的软件越来越多，性能也越来越优良，各有千秋，就看用户如何取舍了。拿浏览器来说吧，IE 占了与操作系统融为一体的便宜，浏览速率较快，颇具个性；Netscape 老而弥坚，与 AOL 公司整合后，在联机服务方面更胜一筹；Opera 小巧玲珑，最是爱惜资源。如何取舍都不要紧，关键是自己用得顺手。请记住：再好的武器也是人来使用的。如果没有把所使用的上网软件功能挖掘透，则吃亏的只能是自己。



✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

（二）增强主机的性能

无论是浏览还是上传下载，一切操作都依赖于主机。一台主机意味着什么，想必每位电脑玩家都十分清楚。只想提醒您注意，在为自己的主机安装一颗完美的“心”的时候，不要忘了要有足够的内存。

（三）UPS 不间断电源

如果拥有一个 UPS 不间断电源，那么上网时就更加高枕无忧，试想一下，当正在接收一封邮件或朋友聊兴大发时突然断电，那该是多么扫兴啊，有了与不间断电源。即使停电，也大可以从容地接收完邮件或与朋友说声“拜拜”再收线下网、关机大吉。这也使系统更安全更稳固。

（四）比较好的方法——选择 ADSL

ADSL 即综合业务数字网，它是一个完全数字传输的数字通信网络，可能用来传输语音、视频和数据。计算机和其他设备通过简单的、标准化的接口即可连接到 ADSL。

1. ADSL 上网所需设备

网络终端设备 NT-1：即安装接在墙上的一个类似插座的设备，用户安装 ADSL 电话时，安装人员就会给用户装上一个 NT-1。目前它是由电信局免费借给用户的，不能将其损坏。

◆TA：TA 连接在 NT-1 上，它的作用类似于调制解调器。

◆网络适配卡：作用类似于调制解调器。

以上设备中 NT-1 是必不可少的。在 TA 与网络适配卡可只选用一个，方案如下：

方案一 TA 既与 NT-1 相连也与 PC 的串行口相连，就像 Modem 一样。

方案二 计算机接适配卡，适配卡直接连在 NT-1 上；数字电话可以直接连在 NT-1 上。

2. 使用费用

◆端口基本费：即月租费。

◆通信使用费：计时计次收取，方法和普通电话类似，每 3 分钟计为一次。不过 ADSL “次”的概念与普通电话有所不同，它是把每信道（64Kbps）每 3 分钟作一次。也就是说，如果只占一个信道打电话或只占一个信道上网，那么每 3 分钟算一次；如果同时占用了两个信道（128Kbps），那么每 3 分钟就是两次。

第二节 网吧安全管理

一、网吧安全的主要威胁

影响网吧局域网的安全因素有很多，总体上有：自然和人为两方面的因素，其中人为因素对网吧局域网的危害从某种意义上来说还要大一些。归结起来，针对网吧局域网的安全构成威胁主要有以下两个方面：

第一类是自然因素（包括自然灾害）、事故和人为过失的威胁，这类威胁主要包括自然因素和人为过失因素两种。

（一）自然因素对网吧局域网的安全的构成威胁主要有：

1. 各种不可抗拒的自然灾害，如：雷、电、水、火、风暴、烟尘、虫害和地震等。

2. 网吧局域网的场地和环境条件，如：电源、网线、地线和其他设施安装不规范而造成的威胁；另外，环境的温度、湿度不良和有无电磁辐射、电磁干扰这些也会对网吧局域网的安全的构成威胁。

3. 网吧局域网的硬件设备自然老化，工作的稳定性和可靠性下降对网吧局域网的安全构成的威胁。

网吧业主对付以上这类威胁可以采取以下对策来预防：

1. 采取有效的防灾、抗灾措施，尽量避免和减少危害。

2. 通过安全的可靠性设计来统一电源线路、信号线路、地线及其他设备的合理而又安全布局，从而降低事故。

3. 通过强化管理、磁盘备份和紧急恢复等措施来减轻事故的影响。

4. 通过用有效的安全管理和强化训练网吧管理人员来提高网吧管理人员素质，来达到预防人为失误等。

总之要未雨绸缪，全面规划和实施网吧的安全。

（二）人为过失因素对网吧局域网的安全构成威胁主要有：

1. 网吧管理不当造成的失误操作，如：操作失当、误改系统设置或误删除了系统文件等。

2. 网吧管理人员对顾客机的安全配置不当和不合理地设定资源访问控制权限造成的安全漏洞，使得一些资源就有可能被偶然或故意地破坏等。

3. 网吧管理人员的安全意识不强，将管理员口令随意告诉他人，这会使在顾客机上网人员有可能超越权限操作对网吧局域网的安全带来威胁等。

自然因素和人为过失对网吧局域网的安全的构成威胁是偶然的，无目的事

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

件，有时是突发的事件，这些都是难以预测。虽然，这类威胁是偶然的、无目的，但也会使网吧局网络瘫痪而不能工作。

第二类是人为有意的恶意攻击对网吧局域网的安全构成的威胁。

这类威胁是来自于网吧局域网外的非法入侵者，利用网吧局域网中安全上的漏洞攻击作用于网吧局域网络中的脆弱环节。

物理上的安全，容易引起大家的注意，而且能够通过采取相应的预防措施，强化管理来得到加强安全保证。但是，由于互联网的开放性，因此在互联网中流动的信息是人们难以驾驭的，也正是因为信息的复杂性，而在信息内普遍存在的安全问题显得尤为重要，网吧是连在互联网上的一个节点，同样存在着这个问题。只有充分地认识了问题，才能更好地解决问题。

二、掌握网络防火墙和防毒技术

网络中的 CIH 病毒、爱虫、特洛伊木马、邮件炸弹、IP 轰炸等等，这些无一不让人提心吊胆、胆战心惊。对于网吧的管理者来说，网吧安全问题的范围又要广泛得多了。除了必须防范来自外界的病毒和攻击之外，还必须在网吧内部设置防范对黄色网站和反动网站的浏览以及防范非法电子邮件的收发。以上所述的防范可通过防火墙和防病毒技术来实现。

实现防火墙功能，可以由硬件来完成，如：路由器、网关等；也可以由软件来完成，如代理服务软件 WinGate、SyGate 等；复杂的防火墙可以用一台计算机甚至一个小网络来完成其功能。一个好的防火墙系统应该是内部网络与外部网络之间，只有那些被授权的合法数据传输的惟一通道。另外，防火墙自身要有很强的抗攻击能力。

处在互联网的环境中，计算机网络病毒具有极大的破坏性。CIH 病毒及爱虫病毒就是让大家明白计算机网络病毒是不容忽视的，因此计算机病毒的防范也是网吧局域网安全的一个重要环节。

网络防病毒技术包括预防病毒、检查病毒和杀除病毒等三种技术：

（一）预防病毒技术

它是通过自身常驻系统内存，优先获得系统的控制权，监视和判断计算机系统中是否存在病毒，从而阻止计算机病毒进入计算机系统内进行破坏。常用的技术手段有：对引导区的保护、加密可执行程序、系统监控与读写控制（如防病毒卡）等。

（二）检查病毒技术

它是通过对计算机病毒的特征码来进行分析判断的侦测技术，如对关键字、自身校验和文件长度的变化等来判断病毒的存在与否。

（三）杀毒病毒技术

它是通过对计算机病毒特征码的分析，而开发出来的具有杀除病毒程序并恢复原文件功能的软件。这就要求魔高一尺，道高一丈。很多病毒都是针对网上资源 and 应用程序进行攻击，这些病毒往往存在于共享信息的网络介质上，因而对付这些病毒要在网络前沿网关上设防，在网络的入口处及时地杀除病毒。

对网吧局域网络服务器中的文件进行频繁地扫描和监测是网吧防病毒技术的具体实现方法。可在网吧所有计算机上采用防病毒芯片和对网吧局域网中的目录及文件设置访问权限，也可从互联网上下载最新版的网络在线实时监测及杀毒软件，随时查毒，随时杀毒，确保网吧局域网的安全。

网吧中局域网络防火墙和防病毒的具体实施办法很多，在这里向大家介绍几种常用方法：

1. 硬件实施方案。给网吧局域网中的所有计算机安装防病毒芯片或防病毒卡，来达到保护网吧局域网的安全目的。

2. 软件实施方案。在网吧局域网中服务器的代理软件上设置相关的防火墙（或防病毒）项，如在前面所介绍的 WinGate 系统软件中就可通过设置相关的防火墙（或防病毒）项，来达到保护网吧局域网的安全目的。

有些网吧管理软件（如：万象网吧管理专家软件等）具有过滤功能，因此，我们可通过设置一些已知的黑客站址，来阻止黑客的入侵，以达到保护网吧局域网的安全。利用网吧管理软件的过滤功能，我们可以将知道的黄色站址和非法站址输入过滤器，起到净化流入网吧信息的作用。

3. 在线实施方案。通过下载最新在线网络防火墙和防病毒软件，来完成适时扫描、分析、监测和杀毒等工作，以达到保护网吧局域网安全。

三、构筑防火墙

在网吧中几乎没有什么个人文件的秘密和安全可言。许多人共用一台计算机，任何人都有可能对硬盘进行分区和格式化，更何况安装的硬盘恢复工具可以随时将硬盘还原至初始态！所以，网吧中的个人安全主要是指防范来自 Internet 的攻击。

防火墙是指设置在不同网络（如可信任的企业内部网和不可信的公网）或网络安全域之间的一系列部件的组合。它是不同网络安全域之间信息的惟一出入口，能根据不同的安全政策控制（允许、拒绝、监测）出入网络信息流，且本身具有较强的抗攻击能力。它是提供信息安全服务，实现网络和信息安全的基础设施。在逻辑上，防火墙是一个分离器，一个限制器，也是一个分析器，它能有效监控内部网和 Internet 之间的任何活动，从而保证内部网络的安全。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

个人防火墙（Personal Firewall）则是专门为了解决个人电脑在网络中的信息安全而设计的，用于全面防御来自外部网络的各种恶意攻击。它所担当的角色就好像是海关检查员，对一切通过网络接口的信息逐一进行扫描，确认无任何可疑之处后方予放行。

由于个人计算机系统存在着许许多多的系统和安全漏洞，因此，经常遭到网上一些无聊者的各种攻击。不仅会丢失计算机中所有的信息资料，还会导致蓝屏和死机，甚至丧失对计算机的控制权，不得不一次次地重新启动计算机，影响上网情绪和心情。这时，个人防火墙就能全面阻塞电脑中的各种漏洞，有效阻止特洛伊木马或其他后门程序的攻击，监视一切与网络连接有关的应用程序，对付各种可能存在的网络安全威胁，从而保护计算机和私人资料安全。对于网吧而言，即使不必考虑文件和资料的保密和安全，仅为用户的个人利益着想，也应该安装个人防火墙。

防火墙有很多种形式，有的以软件的形式运行在普通计算机上，有的以固定形式运行在路由器之中。但一般说来可以分为两种类型，即数据包过滤型和应用级网关型。

（一）数据包过滤型防火墙

数据包过滤型防火墙根据数据包中的信息（源地址、目标地址、所用端口等），按照事先设定好的条件进行过滤，对数据包进行有选择的通过。比如，国家有关部门可以通过数据包过滤型防火墙来禁止国内用户访问违规站点。

数据包过滤型防火墙安全性极好。最大的优点就是对于用户来说是透明的，不需要任何用户名和密码登录，速度快且容易维护，常作为内部网络的第一道防线。但它的缺点也非常明显：

1. 没有用户的使用记录，不能从访问记录中发现黑客的攻击记录（对于黑客来说，攻击单纯的数据包过滤型防火墙是比较容易的，比如采取 IP 欺骗的方法），它可以阻止非法用户进入内部网络。但不会告诉有谁来过，或者谁从内部进入了国际网络。
2. 定义数据包过滤比较复杂，因为网络管理员需要对各种 Internet 服务，包括格式以及每个域的意义有非常深入的理解。如果必须支持比较复杂的过滤，过滤规则集合将非常大，难以管理和理解。
3. 规则配置好以后，几乎没有工具可以用来验证过滤规则的正确性。

（二）应用级网关防火墙

应用级网关，实际上就是代理服务器。数据包过滤型防火墙可以按照 IP 地址禁止外部对内部的访问，但不能控制内部人员对外的访问。代理服务器隔离风险网络与内部网络之间，内外不能直接交换数据，数据交换由代理服务器“代理

完成”，内部网络用户对外发出的请求经由代理服务器审核，如果符合网管设定的条件，代理服务器就像一个顾客机一样去那个站点取回所需的信息转发给用户。比如代理合法的主机访问外部非安全网络的站点，并对代理连接的 URL 进行检查，禁止内部主机访问非法站点；代理内部邮件服务器与外部邮件服务器进行连接，并对邮件的大小、数量、发送者、接收者甚至内部内容进行检查；认证用户或者代理合法用户 Telnet 或者 FTP 服务器，在权限范围内修改服务器内容或者上下载文件，而所有的这些服务都有一个详细的记录。代理服务器像一堵真正的墙一样阻挡在内部用户和外部网络之间，在外面只能看到代理服务器而看不到内部资源（如某个用户的 IP），从而有效地保护内部网不受侵害。

代理服务器比单一的数据包过滤型防火墙更为可靠，内部顾客感觉不到它的存在，可以自由访问外部站点（当然是网管允许的），对外部顾客可以开放单独的内部连接，可以提供极好的访问控制、登录能力以及地址转换能力，代理服务器对提供的服务会产生一个详细的记录，如果发现非法入侵可以及时报警，这一点非常重要。对于一个内部网络已经连接到 Internet 上机构来说，重要的是网络是否会受到攻击，而且是何时受到攻击，网管必须审查并记录所有通过防火墙的重要信息。如果网管不能及时响应报警并审查常规记录，防火墙就形同虚设，网管永远也不知道防火墙是否受到了攻击。

但代理服务器也有不尽人意的地方：

1. 每增加一种新的媒体使用，就必须对代理服务器进行设置。
2. 处理通信量存在瓶颈，比一般的数据包过滤型防火墙慢得多。

这两种类型的防火墙各有优点，因而在应用中常结合使用。我们应该看到，没有一种防火墙产品是万能的，它不能防范黑客的刻意攻击，也不能防范因口令失密而造成的攻击。它只是安全策略的一个方面，如果只有防火墙，而没有全面的安全策略，那么防火墙就形同虚设。

四、防范计算机病毒

计算机病毒严重威胁着网吧的安全，网吧的计算机一旦染上病毒，整个网吧的计算机系统面临着崩溃的危险，将直接影响到网吧的经营。

不可否认，计算机病毒永远走在反计算机病毒软件之前，没有一款反计算机病毒软件敢于承诺对未知的病毒 100% 的查出并清除。因此，对付病毒



★网吧实用技术与网吧经营全攻略

目前还是防范为主，其具体的防范病毒的措施为：

1. 尽量使用无盘工作站，不用或少用有软驱的工作站。工作站是网络的门户，只要把好这一关，就能有效地防止病毒入侵。
2. 采用专用文件服务器，将硬盘划分出“NETWARE”分区，用软盘启动文件服务器，这种方法启动速度虽慢，但却增强了系统的安全性。
3. 少用“SUPERVISOR”登录，建立用户组或功能化的用户，适当将其部分权限下放。这样赋予组管理员某些权限与职责，既能简化网络管理，又能保证网络系统的安全。
4. 运行 NETWARE 提供的“SECURITY”实用程序，找出网络系统中最薄弱的环节，检查并堵塞潜在漏洞。“SECURITY”能发现网络中的许多问题，诸如口令不保密，未指定用户口令，与管理员同等权限，在任何卷的根目录下都有访问特权，在标准目录中的权限超过了应有范围等问题。
5. 正确设置文件属性，合理规范用户的访问权限。NETWARE 提供了目录与文件访问权限和属性两种安全性措施，可有效地防止病毒侵入，具体措施如下：
 - (1) 一般不允许多个用户对同一目录有“READ”和“WRITE”权，不允许对其他用户的私人目录有“READ”和“FILE SCAN”权。
 - (2) 将所有用户对 PUBLIC、LOGIN 等目录的权限设置为“READ”和“FILE SCAN”。
 - (3) 将扩展各为 .EXE 和 .COM 的文件属性设为“READ Only”和“EXECUTE ONLY”，这种设置还可将文件属性“DELET INHIBIT”和“RENAME INHIBIT”等赋予文件。
 - (4) 组目录只允许含有数据文件，一般用户只能“READ”和“FILE SCAN”等。
 - (5) 特殊情况下授权一个用户在某目录有“ACCSEE CONTROL”和“SUPERVISORY”权。
6. 对非共享软件，将其执行文件和覆盖文件如 *.COM, *.EXE, *.OVL 等备份到文件服务器上，定期从服务器上拷贝到本地硬盘上进行重写操作。
7. 接收远程文件输入时，一定不要将文件直接写入本地硬盘，而应将远程输入文件写到软盘上，然后对其进行查毒，确认无毒后再拷贝到本地硬盘上。
8. 采用工作站防病毒芯片，在工作站的 DOS 引导过程中，当“ROM BIOS”和“EXTENDED BIOS”已装入，而“PARTITION TABLE”未装入时，防毒芯片即获控制权，这样可防止引导型病毒。
9. 采用优秀的网络防病毒软件，如 LANPROTECT FOR NETWARE 等。

10. 建立健全的网络系统安全管理制度，严格操作规程和规章制度，定期作文件备份和病毒检测。

五、BIOS 防范病毒

病毒与防病毒的关系就像是矛与盾的关系，盾坚矛更利，正可谓道高一尺魔高一丈。但有些事情就是这样，明知不可为也要为之，病毒防范就是其中最典型的一个。不过，从客观上来讲，有总是聊胜于无的，而且事实上病毒防范如果做得好，也确实能够避免或减少电脑病毒对计算机造成的危害。

许多人一定还会对 1999 年 4 月 26 日记忆犹新，那一天 CIH 病毒在顷刻之间摧毁了无数台计算机。以 CIH 病毒为代表的新一代病毒将主板上的 BIOS 作为攻击目标，并通过修改 BIOS 实现对计算机软件的全面攻击，从而导致计算机不能自检，硬盘的数据也被毁灭殆尽，其破坏性远远超过了以往的任何一种病毒。为了防止这一类攻击 BIOS 的病毒的破坏，各主板厂家相继在自己的产品中加入防止病毒侵入 BIOS 的技术。主板跳线技术是其中最为成功的一种，虽然在操作时会麻烦一些，但能够确保对 BIOS 的防写，从而确保了计算机不被彻底摧毁。因此，在选购计算机时，最好询问一下主板是否支持 BIOS 防写，并要求将其设置为防写状态。

（一）联想无敌锁技术

无敌锁（BIOS—ProtectEasy）是联想 QDI 主板一种有效的保护计算机安全的技术，它会将你的计算机紧紧地锁住，防止病毒（如 CIH 病毒等）对软件和硬件的侵袭。无敌锁由三部分组成的：JAV，主板上的写保护跳线开关；Flash—Write Protect，BIOS 中内建的软开关；PC Cillin，防病毒软件。联想 QDI 的新一代主板（飞越 99 系列、CenturieX 系列、Advance5/133E 和 BrillianXIS/2000 等）都安装了 JAV。当 JAV 关闭后，BIOS 即无法被修改。当由于其他原因（如用户的疏忽）使得 JAV 被打开时，只要 FlashWrite Protect 软开关处于写保护模式下，BIOS 依然不能被改写。但 DMI 还能升级。

（二）联想宙斯盾技术

宙斯盾（RecoveryEasy）是联想 QDI 主板保护硬盘数据的技术。为了防止病毒袭击而导致硬盘数据全部丢失的情况，联想 QDI 研制了宙斯盾技术，以保护硬盘中的数据或资料不丢失或被病毒感染。

联想 QDI 最新的飞越 99 系列、Advance5/133E 等主板都拥有宙斯盾功能。使用该技术的主板可以备份、保护并且立即恢复硬盘资料，防止重要资料丢失。此外，宙斯盾还能保护和恢复 CMOS 的数据。因为宙斯盾是建在 BIOS 中，只要计算机进入 BIOS 启动步骤后，就可以立即进入宙斯盾界面，用户可以选择是否

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

备份系统盘或数据盘。宙斯盾会在硬盘中选择一个区域存放备份的资料，从此这块区域就再不可以进入，病毒也进不了。当病毒袭击系统盘，重要数据丢失后，宙斯盾即可将备份资料恢复，计算机又恢复至正常状态。

宙斯盾比传统的还原卡更为先进。第一，它内建于 BIOS 中，不但百分之百地与各种硬件和软件兼容，而且根本无需安装和设置，还可以通过升级 BIOS 而自动升级，更不会造成硬件的额外质量和维护的问题。第二，与救援卡只能保护一个硬盘不同，宙斯盾可以保护多至 4 个的硬盘。第三，由于还原卡的程序和参数大部分都保存在硬盘中，所以，如果硬盘被病毒或其他原因毁坏，还原卡也就失去了作用，但宙斯盾却有很强的防病毒功能，可以把任何病毒都关在备份区外。总之，与联想 QDI 的无敌锁相配合，宙斯盾完全可以防止恶性病毒袭击。

联想 QDI 宙斯盾的惟一缺点是需要占用一些硬盘空间，不过对于 10G 以上的硬盘而言，这点白璧微瑕实在算不了什么。

六、进行 Web 过滤

网络的发展使信息技术更快地改变着世界。Internet 作为一个虚拟社区，是现实社会的真实反映，一切善的、美的、丑的，恶的都汇聚其间。为了避免网吧沦落为传播黄毒的场所，我国的法律中已明文规定禁止制作、浏览和传送一切淫秽色情信息。同时，网吧也有义务为消费者提供一个健康良好的娱乐环境。所以，必须采取有效的技术和措施过滤掉那些不良网页，还 Internet 一片明朗的天空。

对于 Web 过滤技术可以分为两个方面：网址过滤和关键字过滤。这里没有必要介绍更多的作用、功效，仅介绍一些更有实用意义的软件。

（一）网络神探

上海雨人软件技术有限公司凭借多年来开发网络安全监控管理软件的经验，针对目前我国网吧的实际情况，特别推出了“网络神探”（网吧版）。它针对现有网吧计算机网络的软硬件环境，对网吧内的网络通信具备强大的监视和控制功能。同时，为了保障软件主要功能的顺利执行，“网络神探”还具有相应的安全操作和自我维护功能。

1. 身份确认。每个用户都分配一个惟一的 ID 号，方便网吧业主的管理。该 ID 号是用户首次上机时业主对用户的有效证件进行记录，并存入数据库后产生的，也是将来查找用户的凭证。如果使用无效的 ID 号，用户将无法对计算机进行任何操作。

2. 非法网站的禁止。通过 URL 设定，可禁止对任何已知非法网站的浏览；通过关键字设置，可禁止对绝大多数未知非法网站的浏览。对于未知的非法网

站，在经过分析后符合了设定条件，软件将会自动报警，并将消息发往公安部门的信箱。对于所有违规事件，可以定时发送至公安部门指定的信箱。违规事件包括：对已知非法网站的访问请求、对与关键字匹配的未知非法网站的访问等。另外，软件在使用过程中，会定时向公安部门指定的信箱发送“在线”信息，以确认该软件在正常使用，避免出现监控误漏。

3. 多种查询方式。任何上网浏览行为都会被记录下来存入数据库中，并能实时记录用户访问的网址、访问时间和用户的 ID 号等信息。可以按用户、机器、时间、网站名称等多种方式，单独或组合地查询有关信息。

4. 兼容性好。网络神探兼容各种网络结构，兼顾了各种 Internet 接入形式，如采用应用级网关、透明网关、MODEM、ADSL 或路由器接入等多种形式，可安装于网吧内任何一台运行 Windows NT/2000 操作系统的计算机上，并不限用户数量。

5. 多种计费功能。多种计费功能为网吧业主的多种经营提供计费工具。业主可以根据时段和上机类型，分别制订收费标准，也可以对用户的其他消费（烟、酒、零食等）进行管理。

（二）护花使者

作为活生生真实世界的翻版，互联网这个虚拟世界几乎包容了所有的美善和丑恶。由于 IE 的分级浏览审查根本不起什么作用，所以一些色情内容也就可以很容易地闯进人们的视野。既然不能因噎而废食，那就安装“护花使者”吧，相信你所有的顾虑都会在顷刻之间被消除。作为反黄软件，它不是过滤网站，而是过滤文字的内容，能够自动屏蔽掉色情描写，因此，如果能将该软件与网站过滤软件结合在一起使用，相信一定会收到非常好的效果。“护花使者”分为两个不同版本，分别适用于 Windows 95/98 和 Windows NT/2000，都属于自由软件。

1. 文字消毒。护花使者启动后，将时刻监视屏幕，并屏蔽色情内容，使青少年不受电子黄毒的侵害。对在 Windows 系统下运行的各种显示文字的字处理程序，如 Word 97/2000/2003、Internet Explorer、Netscape、写字板、记事本等，都可以进行监视，支持各种汉字编码方式，对 GB2312、Hz 和 BIG5 码文字均可进行识别和过滤屏蔽，以达到自动对文字进行消毒的目的。此外，还可对英文进行过滤，并采用了智能共存技术，与东方快车、金山词霸等汉字系统软件有着良好的兼容性。在对屏幕上出现的文字进行过滤时，若遇到色情描写，护花使者即可自动辨别，并用黄颜色的 X 符号覆盖掉色情描写的文字，使之不在屏幕上出现。

2. 图像审查。以现有的科技水平，尚不能由计算机自动识别色情图像，因此，护花使者采用了事后审查的方案。即每隔 5 分钟即自动对屏幕上的图像画面

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

进行拍照并保存，以供监护者（人工）进行审查。由于采用了优化的屏幕抓图技术，无论是玩使用 DirectX 驱动的游戏（如极品飞车），还是使用超级解霸看 VCD 的屏幕画面，都能被护花使者一一拍摄下来，从而对计算机的使用者起到了警戒和监督的作用。

3. 自我保护。护花使者 For Windows 2000 具备超强的进程隐身功能，无论是用任务管理器（TaskMgr. exe）还是用 Tlist. exe 或 Pviewer. exe 等专用进程查看工具，都无法在进程列表中发现护花使者的踪迹。另外，护花使者还具有很强的自我保护功能，没有密码，根本无法关闭和卸载护花使者，也无法打开、修改、删除被护花使者记录下的图像。护花使者的初始密码是 ok，在第一次运行时请立即修改并牢记。该软件属于自由软件。

七、进行邮件过滤

在现代通讯方式中，E-mail 已经占有了不可忽视的份额，而且占有率在日益增加。但随之而来的问题也日益暴露和增多：一是邮件炸弹的攻击，二是垃圾邮件骚扰，三是邮件病毒的侵害，四是非法信息的传递。对于网吧管理者来讲，其实更主要的是如何避免用户利用电子邮件进行非法信息的传递，从而避免由此而带来的各种麻烦，保证网吧能够合法地正常进行经营。

北大青鸟电子邮件过滤网关不仅把电子邮件病毒的防范作为重点之一，在邮件的出入口上对邮件进行病毒的检查 and 过滤，同时也对电子邮件内容（含正文和附件）进行检查和过滤，截留含有色情、攻击性言论和政治敏感信息等不符合我国国情的信件，防止不良信息的进入，维护网吧环境的纯净。同时，对出口的信息也进行过滤，防止非法信息和内容通过 E-mail 传递出去，进一步提供了网吧的安全性。

（一）关键字过滤

提供了灵活的待搜索敏感词配置手段，采用基于电子邮件内容（含正文和附件）的检查和过滤。采用北京大学汉语语言研究所多年研究的汉语语言切分技术，提高搜索速度，增强邮件服务器的处理能力，减少误搜索率。除简体中文和英文外，还支持多种语言和编码方式，如 BIG5 码、土耳其语等。

（二）双向过滤

具有双向过滤功能，使进出邮件都得到过滤。对截留的可疑邮件提供阅读界面，对确认的非法邮件可以采取截留、删除、返回等多种处理手段。

（三）垃圾邮件过滤

可有效防止邮件炸弹的攻击，将超长的大邮件拒之门外。

（四）易管理

• 160 •

基于 Web 的配置管理界面，操作方便易行。

另外，还要防止邮件炸弹。一般的电子邮箱的容量在 5~6MB，平时大家收发邮件，传送软件都会觉得容量不够。如果电子邮箱一下子被成百上千，甚至上万封电子邮件占据，这时电子邮件的总容量就会超过电子邮箱的总容量，以至造成邮箱超负荷而崩溃。这就是邮件炸弹。Kaboom3，Upyours4，Avalanche2.8 就是常见的几种邮件炸弹，而国产的邮件炸弹以“北方轰炸机”尤为著名。

防范邮件炸弹的注意事项：

1. 不要将自己的邮箱地址到处传播，特别是申请上网账号时 ISP 送的电子邮箱，以防招来“狼群”攻击，而且最好申请几个免费邮箱对外使用。
2. 当有人不停炸你的邮箱时，你可以先打开一封信，看清对方的地址，然后在收件工具的过滤器中选择不再接收该地址的信，直接从服务器删除。
3. 在收信的时候，一旦看见邮件列表的数量超过了平时正常邮件的若干倍，应该马上停止下载邮件，然后再从服务器删除邮件炸弹。
4. 不要认为设置邮件回复功能就能将邮件炸弹的人报复回来，试问一下有笨得用自己的邮箱来发邮件炸弹的吗？肯定都是用的是假地址，这个地址也许填的和收件人相同，这样不但不能回报对方，还会加速自己邮箱的爆炸。
5. 可以用工具软件来砍信，Echom201 是一个功能强大的砍信机，每分钟能够砍掉 1 000 封信，是对付邮件炸弹的好工具。

八、掌握绿色警戒的使用

绿盟信息技术公司先后推出绿色警戒 for Windows 98 版和 for Windows NT/2000 版个人免费防火墙。该产品功能强大、技术先进、使用很方便。

（一）动态防火墙配置概念

绿色警戒独创的技术能够动态监控系统服务与应用程序的网络活动，实时显示系统中打开端口的程序名称及端口的活动状态。用户可以根据显示，在应用层针对特定的程序进行网络活动控制，从而摆脱了传统防火墙配置的繁琐与无的放矢。

（二）严密的双重保护

绿色警戒核心功能由两个分布在不同层次的驱动程序实现。依据程序内部维护的网络活动及控制状态，上下两层驱动程序分别在协议层与链路层监测并可拦截掉未经允许的数据包，而过滤的规则是依据控制状态与网络活动状态进行动态改变的。

（三）安全保护功能

绿色警戒的安全保护功能可大致分为两个组成部分：一是“通用”的，即网

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

络活动状态显示、外出请求确认、进入请求提示、捕获所有数据、捕获特定端口收发数据、屏蔽/重连接特定端口；二是入侵检测。绿色警戒的入侵监测可以监测 ICMP、IGMP、NetBIOS 协议及任意指定的 TCP/UDP 端口，也可以指定监测系统中所有未经允许的 TCP/UDP 端口。未经允许的 TCP/UDP 端口指的是系统中未开放的端口，或者已开放，但被上述屏蔽功能屏蔽掉的端口。用户可以选择上述的监测内容，并可针对每一个协议和端口指定相应的对策及报警级别。

（四）安全保护对策

绿色警戒的对策包括报警与拦截。报警指的是对于监测到的数据包，仅记录下协议、时间、本机端口及对方地址端口。拦截指的是对数据包做记录后，将数据包拦截下，这样数据包将无法到达上一层驱动，从而降低了系统受攻击的可能性。报警级别包括：记录，在主窗口下部入侵监测列表中数据包的协议、时间、本机端口及对方地址端口；提示，记录相关信息后，在屏幕右上角会有醒目的图片闪烁，以提醒用户；警告，记录相关信息后，会弹出一个对话框，以提示用户。报警级别也与日志文件的日志记录级别配合，以确定是否将记录的数据写入日志文件。

九、严防网络监听

（一）网络监听原理

网络监听是黑客常用的一种攻击方法。当成功登录一台网络上的主机，并取得这台主机的超级用户权限之后，往往还要扩大战果，尝试登录或者夺取网络中其他主机的控制权。而网络监听则是一种最简单而且最有效的方法，它常常能轻易获得用其他方法很难获得的信息。

网络监听本来是用来管理网络，监视网络的状态和数据流动情况。但是它能有效地截获网上的数据，因此也就成为了网上黑客窃取数据的方法。但有一个前提条件，那就是监听只能是同一网段的主机，这里同一网段是指物理上的连接。网络监听最有用的就是窃取用户口令。当前，网上的数据绝大多数是以明文的形式传输，而且口令通常都很短且容易辨认。当口令被截获，则可以非常容易地登上另一台主机。

（二）网络监听的防范

1. 对于运行监听程序的计算机，用正确的 IP 地址和错误的物理地址去 Ping，运行监听程序的计算机会有响应。这是因为正常的计算机不能接收错误的物理地址，处于监听状态的计算机能够接收，如果它的 IP Stack 不再次反向检查的话就会响应。这种方法依赖于系统的 IP Stack，对一些系统可能行不通。

2. 向网上发大量物理地址不存在的包，由于监听程序会处理这些包，将导

致性能下降。通过比较前后该电脑性能加以判断，这种方法难度比较大。

3. 搜索所有主机上运行的进程。这样可以确定，是否有一个进程被从网管的计算机上启动。对于检查运行进程这种方法，那些使用 DOS、Windows for-Workgroup 的计算机很难做到这一点，而使用 UNIX 和 Windows NT 的计算机能够很容易地得到当前进程的清单。在 UNIX 下，可以用下列命令：`ps -aun` 或者 `ps -aux`。这个命令产生一个包括所有进程的清单——进程的属性、进程占用 CPU 的时间以及占用的内存等，这些输出在 Stdout 上，以标准表的形式输出。如果一个进程正在运行，它就会被列在这张清单上（除非 `ps` 或者其他程序变成了一个特洛伊木马程序）。

4. 数据加密。加密是一个很好的办法，有一个产品叫 Secure Shell，或者叫 SSH。SSH 是一种在像 Telnet 那样的应用环境中提供保密通信的协议。它实现了一个密钥协议，以及主机及顾客端认证协议。提供 Internet 上的安全加密通讯方式和在不安全信道上很强的认证和安全通讯功能。它像许多协议一样，是建立在顾客 | 服务器模型之上的，SSH 绑定的端口号是非 SSH 完全排除了在不安全的信道上通讯的信息，被监听的可能性使用到了 RAS 算法。在授权过程结束以后，所有的传输都用 IDEA 技术加密。作为工具使用的 SSH 允许其用户安全地登录到远程主机上执行命令或者传输文件，它可以很好地运行在任何使用 TCP | IP 协议的主机上。

5. 使用安全的拓扑结构。这种技术通常被称为分段技术，将网络分成一些小的网络，每一网段的集线器被连接到一个交换器上。因为网段是硬件连接的，因而数据包只能在该子网的网段内被监听工具截获。这样，网络中剩余的部分（在不同一网段的部分）就被保护了。

第三节 网吧的故障排除

一、查错思路要清晰

网络出现故障的原因有很多，也有可能是几种原因错综复杂地交缠在一起。快速解决网络故障的关键是对故障的快速定位。在检查和定位网络故障时，也必须认真地考虑一下可能出现故障的原因、检查故障的方法、解决故障的操作步骤以及采取避免再次出现故障的措施，最终使网络正常运行。

在排除故障的过程中，最好将故障现象及故障的排除过程认真仔细地记录下来。这样不仅有助于记录问题、分析问题和最终解决问题，而且也能为今后类似问题的解决提供完整的技术文档和帮助文件。

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

用 SOAP 方法来分析解决网络故障是一个简单有效的方法，SOAP 方法是指解决问题的 4 个步骤：主观感觉（Subjective）、客观事实（Objective）、分析（Analysis）和制订方案（Plan）。具体应用到网络故障的解决过程中，可以演化为如下步骤：

（一）详细描述故障现象

用户报告故障时，对故障现象的详细描述尤为重要，这部分就是 SOAP 中的主观感受。

如果有必要，应该到现场去试着操作一下，重现一次故障，并注意出错信息。出错信息会为缩小问题范围提供许多有价值的信息。如果不了解错误信息的确切含义，可以查阅一下用户手册或帮助文件。

如果故障无法重现，可能是用户操作的问题。可以认真观察用户的每一步操作，以确保所有的操作和选项都被正确地执行和设置。

在操作时，应当对故障现象做出详细的描述，认真记录所有的出错信息。在开始排除故障之前，请按以下步骤执行：

1. 收集故障现象的信息。
2. 详细描述故障现象。
3. 把所有的故障都记下来。

（二）识别故障现象

网络管理员在进行故障排除之前，必须正确对故障现象进行识别。知道出了什么故障并能够及时识别，是成功排除故障的关键所在，也是对一名优秀网络管理员最基本的要求。这部分工作，是 SOAP 方法中的客观事实。

当用户报告网络故障发生时，用户的报告是一种主观感觉，由于用户的网络使用水平参差不齐，在很多情况下，是由于自身的误操作引起错觉，误以为发生网络故障。因此需要网络管理员进行必要的故障识别，得到关于网络故障的客观事实。

为了与故障现象进行对比，必须非常清楚网络的正常运行状态。作为网络管理员，需要了解网络设备、网络服务、网络软件、网络资源在正常状态下的表现方式，了解网络拓扑结构、理解网络协议、掌握操作系统和应用程序，都是排除故障必不可少的理论和知识准备。

识别故障现象时，应该询问以下几个问题：

1. 故障持续的时间。
2. 故障涉及的用户数。
3. 工作站的配置。
4. 运行的应用程序。

5. 类似程序的运行情况。

（三）分析导致故障的原因

SOAP方法的下一部分工作就是分析，需要对导致故障的错误进行定位，可以采用排除法进行故障定位：

1. 列举所有可能的原因。一般来说，导致网络故障的原因主要有：

◆网卡硬件故障

◆络连接故障

◆网络设备故障

◆TCP/IP 协议故障

在这个阶段要尽量多地记录下可能导致故障发生的原因。可以根据出错的可能性把这些原因按优先级别进行排序。

2. 缩小搜索范围。网络管理员必须采用有效的软硬件工具，从各种可能导致错误的原因中排除非故障因素。对所有列出的可能导致错误的原因逐一进行测试，而且不要根据一次测试，或是一个错误就停下来，要尽量使用所有可能的方法来测试所有的可能性，因为存在的错误可能不只一个。

在测试之前，可以先进行如下工作：

◆检查设备上的状态指示灯。

◆查看系统日志。

◆使用网络管理软件来检查设备的工作状态。

3. 隔离错误。网络管理员经过反复的测试可以确定导致故障的具体错误位置。

分析工作至此结束，剩下的工作就是制定方案排除这个故障。

（四）制定方案排除故障

SOAP方法的最后一步是制定方案。由于前面的分析已经对故障的表现和原因有了充分的了解。只要对症下药，制订合适的解决方案，就可以成功顺利地解决故障。但是，解决故障并不是工作的结束。更重要的工作是应该避免再次发生同样的故障，要根据故障的原因有针对性地采取措施，制定相应的管理规章制度。

二、故障排除的一般步骤

排除网络故障，就像排除各种形式的计算机故障一样，可以采用以下两种方法：

◆被动法：网络技术人员等到有确切的故障报告后，才采取办法去解决问题。因为网络是组装而成的，不是天生的，而且在长期发展过程中经过很多人的

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

更改，产生了许多变化，所以这类方法注定要失败。

◆主动法：主动法是指实际故障发生之前，网络技术人员和用户就要收集和掌握网络的物理和逻辑特性信息。主动法并不是说网络永远不会失效。网络有时出现某种程度的问题是正常的，可以理解的。

正确描述网络部件的文档、制定网络布局图、帮助用户浏览和使用网络资源的 FAQ（常见的问题）、结构化的解决问题的过程以及项目的文档，是成功用来预见和避免不同规模网络问题的工具和技术，并能使网络问题的解决方案易于实现。

下面将通过具体实例来介绍排除故障的步骤：

（一）了解事实

使用 SOAP 理论，尽可能地获得能够帮助你排除故障的目标事实。尽可能地询问用户真实的问题，例如：

◆发生了什么？

◆在什么时间发生的？

◆在什么期间发生？正在运行什么应用程序？

◆在问题出现以前，正在做什么？

◆牵扯到空闲时间么？

◆这个问题以前出现过么？它是怎么解决的？

了解当前问题是否以前出现过是很重要的。有时，问题出现的历史会使你关注这个问题。例如，有的问题会在相同的时间周期内发生，这可是一个重要的线索。有时，用户会详细地告诉你上一个问题是怎么解决的。

（二）一般步骤

如果是因为网络问题而出现故障，可以执行一些基本协议故障排除步骤来收集更多的数据。就目前来说，大多数计算机操作系统都是 Windows 平台，采用的网络协议都是 TCP/IP 协议，现在我们也是主要针对这种情况进行介绍的。

步骤 1：Ping 回送地址。首先要确定用户的 PC 以及他要使用的网络资源。第一步是检查能否 Ping 回送地址（127.0.0.1）。这样可以检查网络协议是否正常安装，回送地址允许 IP 协议程序在无需任何外部事务介入的情况下与本机通信。

步骤 2：Ping 工作站的 IP 地址。下一步 Ping 工作站的 IP 地址。如果不知道，可以通过命令 winipcfg/ipconfig 命令查询。这个命令可以得到其他的信息：DHCP 范围内是否还有足够的 IP 地址，DHCP 服务器有问题么？如果不能 Ping 机的 IP 地址，也许用户在 Windows 开始时忽略了一个错误信息，它表明存在 IP 地址冲突，并且 Windows 将使协议失效。可以尝试重新启动 Windows，看一看是否

有这种故障。如果在本地 Ping 的过程中，出现一个硬件错误，意味着硬件有问题，需要运行网卡上的网卡诊断程序。

步骤 3：Ping 同一网段上另一个工作站的 IP 地址。如果能 Ping 本地这个工作站，下一步看看能否访问同网段上的其他工作站。如果可以，则说明工作在数据链路层工作正常，能够进行本地呼叫。如果不行，则处理数据链路问题。

如果不知道同网段的工作站地址，可以尝试 Ping 广播地址。

广播地址一般是你的 IP 网络号，其中节点号用 255 替换。如果 IP 地址是 192.168.0.123，子网掩码是 255.255.255.0，则广播地址为 192.168.0.255。

三、实行网络文档策略

网络文档是成功地排除网络故障和管理策略的命脉。一般来说，文档策略需要有下列要素：

- ◆ 工作站和服务器的缺省设置。

- ◆ 络版本和工作站软件版本。

- ◆ 网络逻辑图。

- ◆ 网络物理图。

- ◆ 线缆和配线板信息。

- ◆ 有关用户和用户组的信息及许可。

- ◆ 常见的问题。

在下面几部分中将看到网络文档的最佳工具、允许适当的人访问信息的最佳存储区和谁能访问不同级别的网络信息。

（一）基本的文档工具

文字处理程序（Word processors）和电子表格（Spreadsheets）是两种基本的文档工具，可用于任意规模网络中各网段信息的收集、总结及报告。

（二）自动执行文档汇编程度

大型网络都会包括多块文本的汇编。编这个程序并不难，用 Microsoft Word 和 Corel WordPerfect 的“主文档”特性即可。主文档是含有指向指定于文档链接的文档骨架。“展开”主文档时，子文档会并入主文档，形成一个独立的文档。尽管 Microsoft Word 和 Corel WordPerfect 都提供这个特性，但用 Corel WordPerfect 实现，则非常简单而迅速（若用 Microsoft Word，则在多种风格建立主文档之前，还需要将子文档转换成 Word 格式）。

（三）合并和输出其他类型的网络信息

尽管某些网络信息能完全按原文的格式摘录，但对文件有用的其他类型的网络信息可能需要转换成文本格式，或以其固有的格式合并到文档中。

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

（四）建立用于网络帮助和排除故障的内部 Web 网站

关于如何建立 Web 网站帮助用户解决网络问题。假设在网上有某个内部网服务器，服务器上有一些主页。

需要建立供所有网络用户使用的有如下主页：

◆ FAQ 主页。

◆ 排除故障主页。

◆ 主页样本。

或许有人还想建立欢迎（Welcome）主页，介绍用户到该网站来并提供指向其他主页的链接。当内部网络用户进入帮助网站的地址时，该主页会自动显示。网络使用的软件依赖于 Web 服务器，该主页需要命名为 default.htm、index.htm 或类似的名字。完成命名后，请网络管理员或 Web 管理员（Webmaster）确认使用的名称和传输主页的 FTP（文件传输协议）指令是否正确。

（五）HELP 网站主页的内容

除 Welcome 主页（具有代表性的是 index.html）外，Web 上的帮助网站应包括 FAQ 主页、排除故障主页、主页样本。

（六）管理和安全因素

未经许可严禁改动内部网的任何内容。只有授权的帮助人员才能用 FTP 访问该网站。为管理上的方便起见，建议使用专人管理和协调服务器上的帮助文件。

（七）安全访问修补程序和配置信息

因为 HTML 主页能充当任何实际数据类型的“容器”，所以可考虑复制诸如 Microsoft 以及其他公司的技术支持网站，这些公司将技术注释及指向修补和升级程序的链接一起放入 Web 主页。它使来自工作站的任何信息都是可用的，但该类信息应有保护口令以避免未经授权的人使用。

四、进行生命周期维护和预算

所有的网络硬件和软件都有特定的生命周期。要想从网络投资中获得最佳效益，了解如何经常升级硬件和软件很有益处也很重要。

这种计算不仅仅是技术上的。由于在税法 and 折旧率上的差异，以及投资无论是当年抵消还是逐年折旧，任何网络硬件和软件的生命周期由财政和技术两方面决定的。为作预算，在衡量网络任一部分的期望生命周期时，通常要考虑下列因素。

（一）考虑网络部件期望的性能并评估该部件的使用期限

为确定这点，要考虑下列问题：

• 168 •

1. 服务器。对服务器而言，如果因添加了工作站，引起服务器性能明显下降，这是服务器到工作站的链接中有瓶颈的明确迹象。因为许多因素都能导致性能下降，采取升级策略前仔细检查下列所有因素：

- ◆ 磁盘阵列性能。
- ◆ CPU 利用率。
- ◆ 内存大小和高速缓存性能
- ◆ NIC（网络接口卡）性能。
- ◆ 每个网段过多的用户数。

用户可以使用网络操作系统中的实用程序，经常比较服务器现在和过去的性能。例如，Microsoft 的 Performance Monitor（包括在 Windows NT4.0 和 Windows2000 中）能用于监控上面列出的所有潜在的瓶颈。NT Performance Monitor 的报告能输出为以制表符或句号为界的文本格式，其中任一种格式都能输入到电子制表程序如 Microsoft Excel，以便分析。

从 Performance Monitor 这类实用程序中获益，最好是在网络的每次主要变化（服务器初始安装、添加工作站）之后一有可能就运行它，为今后确定问题和解决方案提供基线。

2. 工作站。对工作站而言，确定当前 CPU 的类型和速度、操作系统以及 RAM 的数量，并将这些项目与用户对基于网络应用的需求和期望得到的级别相比较。当工作站的配置降低到最重要的应用推荐的级别以下时，就要将其升级或替换。按照优先顺序，内存（RAM）将是首先升级的硬件项目，接着是硬盘驱动器和视频卡。CPU 升级可能很有用但较新的系统会非常昂贵。

（二）考虑升级的必要性

硬件和软件迅速的变化，经常鼓励用户根据网络执行的任务频繁地升级，但这种技术性的“搅拌”事实上不一定需要。典型的网络部件每两年评审一次，如服务器、交换器、集线器和路由器。使用本章前部分提到的网络监控软件程序是该评审的重要部分。如果网络关键部件的性能可接受，一般不需要升级。

在生命周期维护和预算中必须考虑的因素有以下几项：

- ◆ 预算中每项替换的开销。
- ◆ 培训和部署的开销。
- ◆ 当特殊部件升级时需替换其他部件引起的辅助开销，例如，从快速以太网（Fast Ethernet）到千兆位以太网（Gigabit Ethernet）的变化中需要改变配线柜电缆、重新测试其他电缆、更换服务器的 NIC 等。

虽然和其他类型的计算机硬件一样，网络设备同样经历着价格的革命，但预算或许不会因此而被削减。因为今天的 IT 部门能用较少的雇员、较短的时间完

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

成任务，因为最终用户和管理方面的强烈需求和新技术潮流的出现，钱花得更明白了，易于维护和升级的技术从长远来看是省线的。例如，基于 Web 的或基于 Windows 的工作站能远程管理多家供应商提供的许多现行的路由器和交换器，不需要移动设备的物理位置。

（三）生命周期维护的经验

下面列出的是生命周期维护和预算中的几条经验：

1. 对稳定性的考虑重于基本性能。
2. 在现有技术基础上用升级来增加性能。
3. 只有出现真正的商业利益时才升级（比如从远程管理方面节省开销）。
4. 谨防为了升级而升级。

将这些经验应用于网络中，将会使网络投资获得最佳效益。

例如，用户可以保持现有的快速以太网服务器配置，在服务器上添加负载均衡（load-balancing），服务器网卡就能增加其吞吐量。在现有技术的基础上升级是稳定的，对网络而言提高吞吐量才真正提供了商业利益。

软件的更改要十分慎重，因为无论是操作系统的改变、电子邮件或网络顾客的改变，还是办公套件（Office suite）的改变，都牵扯到大量的用户再培训问题。如果软件程序确定对基本商业功能有所改进，创造的价值超过其购置、安装和技术支持的开销，并且不引起隐性的替换依赖性，更改软件就值得考虑。

例如，升级的办公套件如与现有的文件格式不兼容，为了“激活 HTML”性能而使用非标准的 HTML 版本，或使用不符合标准的两位数字记年法，都要引起警惕。

如筹划一个新网络，类似硬件和软件，要考虑 KISS（Keep It Simple & Stupid！保持其简单、傻瓜）的优点。用标准化的工作站，特别是利用其较好的管理特性，能使用户轻易地从一个系统“克隆”标准软件配置到其他系统，使 BIOS 和硬件升级易于实施和易于管理。现在的趋势是使用单一的协议（TCP/IP）而不像过去用多个协议（用于 Windows、Workgroups 和 Windows NT 的 NetBEUI、用于 NetWare 的 IPX 以及用于 Internet 的 TCP/IP）拼凑，这将使维护和排除故障更加容易。

无论网络规模多大，当添加站点时，别受便宜货的诱惑去买非标准设备。如同工作站或服务器一样，这些非标准设备会在网络中添加潜在的不兼容的层，管理上也会带来问题。

五、熟练使用 Windows 内置网络测试工具

在网吧经营中，肯定会遇到各种各样的网络故障的困扰，然而一个庞大的网

络，节点有时是四处分布的，遍布整栋楼甚至于几栋楼或几个不同的地方，如没有网络测试工具那困难是可想而知的。一般情况下，网络管理员需借助于一些软件或硬件工具，进行故障的分析、判断与定位。

当然肯定有专门的测试工具，一般是硬件，价格也相当昂贵，一个中小型企业或家庭一般是不太可能花如此巨资解决这些网络故障。其实操作系统中内置了一些非常有用的网络测试工具，如果能使用得当，并掌握一定的测试技巧，一般来说安全是可以满足一般需求的，有的甚至被黑客作为黑客工具。这些工具虽然不能称之为专业的黑客工具，但是有许多黑客工具软件也就是基于这些内置的网络测试软件而编制、改写的。

（一）Ping

相信对网络有所了解的人都会对 Ping 这个命令有所了解或耳闻。Ping 命令是集成的一个专门用于 TCP/IP 协议的测试工具，Ping 命令是用于查看网络上的主机是否在工作，它是通过向该主机发送 ICMP ECHO_REQUEST 包进行测试而达到目的。一般凡是应用 TC/IP 协议的局域或广域网络，不管是内部只有几台电脑的家庭、办公室局域网，还是校园网、企业网甚至 Internet，当顾客端与顾客端之间无法正常进行访问或者网络工作出现各种不稳定的情况时，建议大家一定要先试试用 Ping 这个命令来测试一下网络的通信是否正常，多数时候是可以一次奏效的。

（二）测试 TCP/IP 协议配置工具：Ipconfig/Winipcfg

利用 Ipconfig 和 Winipcfg 工具可以查看和修改网络中的 TCP/IP 协议的有关配置，如 IP 地址、网关、子网掩码等。Ipconfig 是以 DOS 的字符形式显示，而 Winipcfg 则用图形界面显示。同时，在 Windows NT 中只有运行于 DOS 方式下的 Ipconfig 工具。

（三）网络协议统计工具 NetStat

NetStat 同样是运行于 Windows 操作系统的 DOS 提示符下的工具，利用该工具可以显示有关统计信息和当前 TCP/IP 网络连接的情况，用户或网络管理人员可以得到非常详尽的统计结果。当网络中没有安装网管软件，但要对网络的整体使用状况作个详细的了解时，该工具特别有效。NetStat 工具的命令格式为：NetStat [参数 1] [参数 2] ……

其中主要参数有：

- ◆a：显示所有与该主机建立连接的端口信息；
- ◆e：显示以太网的统计信息，该参数一般与 s 参数共同使用；
- ◆n：以数字格式显示地址和端口信息；
- ◆s：显示每个协议的统计情况，这些协议主要有 TCP（Transmission Control

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

Prot—Protocol，传输控制协议）、UDP（User Datagram Protocol，用户数据报协议）、ICMP（Internet Control Message Protocol，网间控制报文协议）和 IP（Internet Protocol，因特协议），其中前 3 种协议一般平时很少用到，但在进行网络性能评析时却非常有用。其他参数可在 DOS 提示符下键入“netstat-?”命令来查看。

六、配备一些必要的网络测试工具

一般来说，大多数网络故障通过软件工具的分析 and 诊断后，都可以得到顺利的解决。但是对于一些棘手的网络故障，仅仅通过软件工具，难以判断故障发生的原因和位置。为了提高工作效率，准备一些必要的硬件工具是必不可少的措施。这里介绍两种基本类型的网络分析工具：电缆扫描器和数据包侦错器。

（一）Microscanner

Microtest 公司的 Microscanner 双绞线测试仪，适用于测试 UTP（非屏蔽双绞线）和 STP（屏蔽双绞线），是施工时必不可少的电缆测试仪。

（二）DSP-4000

DSP-4000 系列测试仪是 Fluke 公司数字式电缆分析仪家族中的最新成员，专门为布线商和网络使用者依据当前的业界标准和将来的最高标准认证高速铜缆和光缆而设计的。DSP-4000 系列能够找出链路中串扰的具体位置，并给出故障点与测试仪的准确距离。这种高精度的诊断功能使 DSP-4000 系列成为业界惟一能够精确定位串扰或回波损耗故障源的电缆测试仪器。

DSP-4000 系列数字电缆分析仪成为业界第一个同时获得 UL 和 ETL 认证的综合布线现场测试仪，DSP-4000 系列能够满足 TIA/EIA568-B.2-1 和 ADDENDUM #1 草案到 TIA/EIA-B.1 所规定的对六类线的精度要求。

在商业贸易中精度是至关重要的。一个精确的测试仪器可以节省电缆链路的安装时间，使大家对最终用户所期盼的网络性能抱有信心，精度也保证了测试仪能够完美地完成测试工作。

DSP-4000 系列经过检测后被证实已经超过了超五类、六类线认证的当前标准，即 III 级精度。

（三）Fluke NetTool

NetTool 非常容易使用，即使是没有经验的技术人员只需简单的培训就可能迅速学会仪器的使用。而且其价格可以几乎让网络维护人员人手一个。由于减少了网络维护人员诊断网络连通性问题的时间，从而大大提高了网管人员的工作效率。

NetTool 独特的在线功能使用户可以检测 PC 与 HUB 之间的复杂链路脉冲协

商的过程，从而无需通过难于理解的 PC 交换机就能设置屏幕来解决链路连通性的问题。测试仪显示网络的速度，半双工/全双工能力以及最后的链路设置。

一旦完成了链路分析，当 PC 开始访问网络资源的时候，测试仪就清楚地报告 PC 至网络的对话。然后显示 PC 是如何设置的：MAC 和 IP 地址、服务器（DHCP、E-mail、HTTP 和 DNS）、使用的路由器和打印机。通过这些信息，网管人员就可以迅速解决站点至网络的连通性问题。

其功能特点如下：

1. 识别各种插座、以太网、电话、工作的令牌环或是未工作的。
2. 帮助一线网络维护人员迅速检验和诊断站点至网络的连通性问题。
3. 解决复杂的 PC 网络设置问题，例如，IP 地址、缺省网关、E-mail 以及 Web 服务器等。同时显示该 PC 所使用的关键网络资源，如服务器、路由器以及网络打印机。
4. 检查连接脉冲的速度、极性、半双工/全双工、电平以及接收线对。
5. 问题的记录，简明地列出在 PC 和网络中检测到的问题，包括地址问题、E-mail 和 Web 问题等。
6. 同时监测全双工连接的网络健康（发送帧数、利用率、广播、错误以及碰撞），包括单独站点和网络对话的数量。
7. 显示 PC 和网络间协议的不匹配问题，识别那些浪费网络带宽的不需要的协议。
8. 电缆的测试能力使你无需另外携带单独的电缆测试仪。

七、连网检测和故障诊断

判断计算机的物理连通很简单：查看网卡的指示灯或者网络集线器上对应的指示灯是否正常就知道了。一般网卡上绿灯亮表示网络连通。

单是网络物理连通还不能使整个网络运作起来。你必须对每一台计算机进行网络配置。首先要安装网卡。网卡按总线标准可分为：PCI、ISA 两种。如果买的是 PCI 网卡，一般在安装和设置中不会出现什么问题；如果买的是 ISA 网卡，在安装过程中可能会遇到硬件设备冲突问题，此时可用网卡驱动盘中的诊断程序来重新设置 IRQ 和 I/O 地址。将网卡插入主板，重新启动计算机后，还要在 Windows 中进行设置。在“控制面板”的“网络”选项中选择“添加”→“适配器”，然后选择厂商和网卡型号。按“确定”后，在网络窗口中会显示添加的网卡设备，同时还会安装相应的网络协议和网络顾客。注意只需要安装 TCP/IP 协议、Microsoft 网络顾客、文件和打印机共享即可。双击“TCP/IP 协议”，在弹出的 IP 对话框里填好本机 IP 地址、子网掩码、网关地址以及 DNS 服务器的 IP 地址。

✱ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

打开网络对话框中“标识”标签，这是给机器取网名和划分工作组的地方。在“计算机名”中填上计算机的网名，其他人可以在“网上邻居”中用这个名字访问你的机器；然后“工作组”中填上一个工作组名，在同一局域网中工作组的名字必须相同。

再检测网络是否连通。在 Windows 桌面上双击“网上邻居”，如果在打开的窗口中看到自己和其他计算机名，这就表示网络已经连通了。

如果不能在“网络邻居”里看到计算机名，可按以下步骤诊断：

1. 检查网络物理上是否连通。
2. 如果只是看不到自己的本机名，检查是否添加了“文件与打印机共享”服务。
3. 如果“网上邻居”里只有自己，首先保证网络物理是连通的，然后检查工作组名字是否和其他计算机一致。
4. 如果什么都看不到，可能是网卡的设置问题，重新检查网卡设置，或者换一块网卡试试。
5. 用 Ping、Tracert 等网络检测工具诊断。

八、传输介质的典型故障及其排除

局域网中使用的传输介质主要有双绞线和细同轴电缆（细缆），双绞线一般用于星型网络结构的布线，而细缆多用于总线型结构的布线。当网络传输介质出现故障时，大多数情况下无法直接从它本身查找到故障点，而要借助于其他设备（如网卡、HUB 等）或操作系统来确定故障所在。

（一）总线型网络结构的故障排除

使用细缆的总线型网络在一些小型网吧中还在大量使用。针对总线型网络的结构和工作特点对可能出现的故障以及相应的解决方法进行以下的介绍：

◆ 在“网上邻居”中看不到任何用户的计算机名

如果在“网上邻居”中看不到任何用户的计算机名（包括本机的计算机名），可能是网卡的安装和设置不正确。此时，可在 Windows 操作系统中通过选择“开始/设置/控制面板/系统/设备管理”，在列表框中找到网卡后单击“属性”按钮，在出现的对话框中看网卡与系统中的其他设备是否发生冲突，如果发生冲突则在“网上邻居”中看不到任何计算机的名称。

◆ 每台计算机在“网上邻居”中都找不到其他的计算机名

这里有两种情况：一种是在“网上邻居”中找不到任何计算机的名称；另一种是可以找到本机的计算机名，但看不到其他的计算机名。如果是前者，可先通过上面介绍的方法解决。当出现后者的现象时，一般断定是网络传输介质可能有

问题。即 T 型连接器、BNC 连接器、细缆、终端电阻器连接有问题，或质量有问题。由于是总线型连接，网络连接中只要有一处出现问题，就会导致整个网络瘫痪。这时，我们应该用“二分法”查找故障点。其办法是把整个网络从中间截断，然后使用中间的计算机和两边的计算机连接，看能否连通，问题肯定是出在不能连通的那一边，在有问题的另一边采用“二分法”检查，确定产生问题的网段，以此类推，直到发现问题为止。这样便能很快找到故障点，而且也省了不少时间。

从使用经验来看，在网卡安装和设置正常的情况下，出现网络连接故障的主要原因多与细缆的接头有关。有些使用细缆的总线型网络中的部分机器可能经常要移动，在移动机器中会拉动细缆，可能导致接头与细缆的连接断开或发生短路，这时可打开细缆接头看看，如果发现断路或短路现象，若用肉眼无法断定时，可使用万用表来检查。总线型网络无法连通的另一个故障是用户有时疏忽了在总线的两端安装终端电阻器（终结器），而是将细缆接头直接插入网卡的 BNC 接头上，致使网络无法工作。

（二）星型网络中的 RJ-45 接头的传输线顺序问题

在制作双绞线 RJ-45 连接器时，其中 8 根导线的排列顺序一定要符合标准，正常连接网卡与 HUB 之间的双绞线 RJ-45 连接器中的排线顺序，两端 RJ-45 连接器的脚 1 和脚 2、脚 3 和脚 6 必须分别是同一对线。而有些用户对此并不重视，认为只要同一根双绞线两端 RJ-45 连接器的排线顺序相同就可以，而没有必要使脚 1 和脚 2、脚 3 和脚 6 使用同一对线。其实这是一个错误的做法，不过，作为我们网吧这种在同一个房间里的小型局域网体现不出这个问题的重要性，但是，因为在 25 米以内的网线长度前提下，我们这个网线是可以使用的，如果超过了这个长度，就会出现线路传输不稳定，甚至根本就不能导通的情况，笔者在这里提醒这一点的目的是让读者注意这方面的问题。

其实，网络在使用过程中会有很多意想不到的情况和问题出现，只有在你以后不断的积累中，才能得到真正的提高。

九、集线器的典型故障及其排除

局域网系统既反映了它的松散性，也体现了它的完整统一。从网结构来看，它是由多种设备（包括计算机）组成，每一种设备都有自己的性能和特点。从网络工作方式来看，它又是一个完整的统一体，其中任何一个故障的产生都会影响系统的正常运行，甚至导致系统的崩溃。网吧正常营运后，需要定期对网络做检查。根据笔者经验，最容易出问题的设备是网络集线器和网卡，所以最好有备用的网络集线器和网卡，一旦发现问题，可以及时更换，不至于影响网吧的正常运

✳ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

营，下面我们先对集线器设备作详细介绍。

故障现象：一个 16 台计算机共享一个 Internet 接入的网吧（该网吧使用的是 16 集线器），突然在某一天有两台计算机不能接入 Internet。

解决办法：根据观察，其他的计算机都能共享代理服务器上网，那么首先否定了是代理服务器故障的原因，于是怀疑是网线在使用过程中被无意中碰撞导致松脱，检查这两台计算机的网线在网卡和集线器之间的接口上的连接情况。但发现并没有松脱的现象，于是排除了这种可能性。又怀疑是 RJ45 头中卡压网线的金属卡片松脱，于是找来压线钳，换掉网线两头的 RJ45 头将网线重新压制，但当接上 HUB 的时候，故障仍然存在。然后只有把未使用的计算机的网线从 HUB 上拔掉，再把这两台上不了网的计算机的网线插入，结果恢复了正常，原来问题出在 HUB 上，连接这两台计算机的网线的那两个 RJ45 插槽坏掉了，可是该网吧是 16 台计算机使用的 16 口 HUB，所以只好再去买一个 8 口的 HUB 进行级联后扩充接口（如果去买个 24 口的就不划算，坏掉了的那个 16 口的还有 14 个口可以用）。至此，问题解决了。

十、网线故障的排除

用户报告，忽然上不了网，网络上所有的计算机都连接不上。到现场检查，故障现象与用户报告的相同。

（一）故障分析

1. 经过询问后，得知故障发生的时间是在网络上的交换机由原来的 10MB 升级为一台 10/100MB 自适应的交换机以后。
2. 检查同交换机上其他工作站的联网情况，一切正常。
3. 检查本地网络属性，网卡工作正常，速率 100MB。
4. Ping 本地 IP 地址，一切正常。
5. 无法 Ping 通同网段上其他机器的 IP 地址。
6. 通过修改网卡属性，将网卡设置为 10MB 半工模式，联网情况正常。怀疑网线原因，网线质量不合格，在高速率情况下，网络数据丢失。

（二）故障解决

使用双绞线测试仪对该网线进行了测试，发现网线确实有问题，网线接头的 1、2 线不是来自一个线对。按照局域网中统一采用的 T568A 标准重新制作网线，故障排除。

网络电缆 RJ45 头的标准及制作。关于 RJ45 头的连插标准有两个，一个是 T568A 和 T568B。

二者只是颜色上的区别，本质的问题是要保证 1—2 线对是一个绕对、3—6

线对是一个绕对、4—5 线对是一个绕对、7—8 线对是一个绕对。如两台电脑连接或是两台 HUB 连接时，在电缆一端用 T568A 接线法，另一端用 T568B 接线法。

十一、DNS 故障的排除

网吧顾客反映，无法连接“新浪网站”，连接其他网站，有的能连接，有的不行。用工作站连接，出现同样的问题。

（一）故障分析

1. 有很多网站可以连通，说明硬件连接没有问题。
2. 许多知名网站同时无法连接，暂时排除服务器问题。
3. Ping 新浪网站的地址（www.sina.com.cn），显示如下信息：

```
C: \ WINDOWS \ Desktop > ping www.sina.com.cn
```

```
Unknown host www.sina.com.cn.
```

4. 怀疑 DNS 出现问题，更改 DNS 配置，换一个 DNS 服务器，一切正常。

（二）故障解决

检查公司的 DNS 服务器，发现 DNS 服务器因运行其他程序已经死机，重新启动 DNS 服务器，故障解决。

网络故障千差万别，但总的来说也有规律可循，主要可以分为连通性故障、协议性故障和配置性故障。本书限于篇幅，无法对网络故障进行全面的分析与介绍。但本书提供了解决网络故障的基本方法和思路，在解决网络故障过程中，做好记录工作，不断总结经验，网络故障的分析与排除将变得越来越容易。

十二、网卡的典型故障及其排除

网卡在日常使用中会遇到一些故障，例如，网卡无法正常工作。

故障现象：一块 PCI 总线的 10/100M 自适应网卡，在 Windows 操作系统中工作不正常。主要表现在网络时断时续，不管是 Ping 自己的 IP 地址，还是 Ping 对方的 IP 地址，都有这种情况发生。查看网卡的指示灯，发现时灭时亮，而且交替过程很不均匀。与该网卡连接的 HUB 所对应的指示灯也出现同样的现象。

故障排除过程：当时怀疑是 HUB 的连接端口出了故障，于是将该网卡接到其他的端口（这个端口上的其他计算机工作正常）上，发现问题依然如故，说明 HUB 的接口没有问题。之后再用网卡随盘附带的测试程序盘查看网卡的有关参数，其 IRQ 值为 5，再回到 Windows 操作系统，查看操作系统分配给网卡的参数值，其 IRQ 同样是 5 且网卡自身所拥有的 IRQ 值与操作系统分配的也相同，说明 IRQ 没有问题。后来只有怀疑是安装该网卡的主板 PCI 插槽有故障，所以打

✿ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

开机箱，换了一个正常工作的 PCI 插槽，问题依旧存在。于是认为可能是网卡坏了。便去找了一个正常使用的网卡回来换上，结果还是出现了同样的现象。这时就应该想到 CMOS 参数设置。于是重新启动计算机，进入 CMOS 设置，选择“PNP/PCI CONFIGURATION”一项，发现 IRQ5 后面的状态为“Legacy ISA”（保留的 ISA，总线设备），原来问题就出在这里，系统将 IRQ 5 分配给了系统保留的 ISA 插槽的总线设备，而我们使用的却是 PCI 总线的网卡，结果导致不兼容，致使网卡无法正常工作。当将 IRQ-5 后面的状态改为“PCI/ISA PnP”后，网卡的工作就恢复了正常。

十三、键盘常见故障及其排除

故障现象 1：键盘不能键入字符。在网吧中这是常见的现象之一。

故障原因：换上另一只键盘，然后加电，屏幕无提示，键入字符正常，说明故障出在键盘上。可能是使用过久产生。

故障排除：某些键盘上有一个 XT/AT 转换开关，如果把这个开关左右拨动几次就好了，说明转换开关有问题，极有可能是开关的一脚出现了虚焊，焊好后一切就正常了。

故障现象 2：键盘不能键入字符。在网吧中这是常见的现象之一。

故障原因：经替换检验，确认故障在键盘本身，检查键盘电缆，无断裂，检查键盘印刷板，也没有发现虚焊与线断。

故障排除：遇到这种情况，对于该键盘维护的必要性就很小了，不如更换一个新的。

故障现象 3：键盘自检时，屏幕显示 Keyboard error Press [F1] to Resume，按任何键无效。

故障原因：把该键盘接在另一台主机上，自检、键入字符均正常，说明故障出在主机板上的键盘控制接口。

故障排除：用万用表测键盘上 +5V、GND、KBDDATA、KBDCLK 这四个信号，发现 KBDCLK 信号为低电平，且为 -0.65V，检查键盘电缆，完好，逐级往前查，结果是键盘插座 KBDCLK 信号线与主板上的 -12V 电源线漏电，原因是 -12V 印制线上的漆脱落，灰尘起了导体作用，你只需用毛刷清扫，再用无水酒精将其擦洗干净，待其干后，屏幕无提示，键入字符正常。

故障现象 4：键盘自检正常，个别键不能键入。

故障原因：键盘上大多数可以正常键入，说明键盘上的电路、主机键盘控制接口正常，个别键不能键入的原因，一是该键座内的弹簧失效；二是其被灰尘污染。

故障排除：用镊子夹住键帽往上提，取下键帽后，滴入一两滴酒精，装上键帽，反复敲击几次，加电，如还不能键入，说明弹簧失效，修理弹簧或更换，应急的办法是取下一个不常用的键，把该键座内的弹簧换来使用。

故障现象 5：键盘自检正常，Q、A、Z（或 TGB、YHN 等）三键不能键入。

故障原因：如果你仔细观察，你就会发现，这三个键是非常临近的、且在一列上，三键同时损坏被灰尘染污的可能就很小了，最大的可能是连接三键的印刷线出现了断裂。

故障排除：打开键盘，用万用表检查，发现连接三键的印刷线确有一个非常细的裂纹，你只要用烙铁将其焊好，故障就能排除了。

故障现象 6：键盘在自检时，屏幕揭示：出错码“301”，按任何键无效。

故障原因：出现此类故障，多数原因是键盘输入/输出接口部分有问题。有时你还会发现，动一动键盘插头，重新开机后，故障就会消失了。

故障排除：在主机插座处测量五根引线输入端各点电平，未发现异常；在关机时，测量键盘和主机的导通情况，正常，动一动键盘插头，有的信号线又不通，经仔细观察，原因是插头和插座接触不良，调整插座里的簧片，多次开机，未出现键盘错误。

十四、网吧 PC 开机时常见故障及其排除

故障现象 1：网吧 PC 机开机时，屏幕显示“CMOS BATTERY LOW”（CMOS 电池电压低）。

故障原因：可能是 PC 机主板上 CMOS 电池接触不良或者是无效造成的。

故障排除：检查 PC 机主板上 CMOS 电池及电池安装座子，保证 CMOS 电池接触良好，另外若是 CMOS 电池电压不足，可更换 PC 机主板上的 CMOS 电池，最后重新设置好 CMOS 各项参数后并保存退出系统，重新启动 PC 机，故障将排除。

故障现象 2：网吧 PC 机在开机时，屏幕提示“CMOS is not be setuped; press 'F1' to setup it”，按 F1 键进行 CMOS 设置后，PC 机正常启动，但下次开机故障现象仍然存在。

故障原因：可能是 PC 机主板上 CMOS 电池接触不良或者是无效造成的。

故障排除：检查 PC 机主板上 CMOS 电池及电池安装座子，保证 CMOS 电池接触良好，若是 CMOS 电池电压不足，可更换 PC 机主板上的 CMOS 电池，然后重新设置好 CMOS 各项参数后，并保存退出系统，重新启动 PC 机，故障将排除。

故障现象 3：网吧 PC 机开机启动的过程中在出现“Starting Windows 98

✱ 网吧实用技术与网吧经营全攻略

……”，之后便死机。

故障原因：一是 PC 机某些硬件接触不好；二是 CPU 超频或 CPU 温度过高、内存工作不稳定以及主板上的 Cache 问题。

故障排除：①打开机箱，将主板上的所有插件和插卡都重装一遍，再重新启动 PC 机；②将 CPU 的频率及外频降到合适的值。

故障现象 4：网吧 PC 机开机过程中显示“Memory test fail”错误信息。

故障原因：此错误信息一般是内存自检未通过，可能是内存条未安装正确或内存条有问题，也有可能是内存插槽变形等问题引起的。

故障排除：更换内存条，并重新安装好；若是内存插槽变形，则可修复后再使用或者不用变形了的内存插槽。

故障现象 5：网吧 PC 机开机启动后，显示器黑屏，即使设置了屏幕保护，它依旧会在不工作时关闭。

故障原因：可能是显示器含有自己的节能功能。

故障排除：可在 Windows 桌面下，用鼠标单击“开始”→“设置”→“控制面板”，打开“控制面板”后，双击“显示器”小图标，再在打开的对话框中单击“屏幕保护”窗口进行所需的设置。如果你的显示器包含有节能功能，那么窗口下的“低功耗等待”设置能在你不用电脑的某段时间后使电脑黑屏，而“关闭显示器”设置则会关闭显示器。

十五、机箱带电故障排除

故障现象：机箱带电故障。

故障原因：机箱带电的原因一般有两种：其一，在机箱内部带有 220V 交流电的位置有两处。一是在主机箱的主板电源开头上；二是在微机电源的内部。导致机箱带电可能是这两部位与机箱短路或电源内部有故障。其二是来自机箱电源内部。这种漏电用试电笔是能够测出的。由第一种原因造成的短路有致人死亡的危险，应该立即停机检修。但出现此故障的可能性较小。你的顾客机不大会是这种原因；由第二种原因导致的漏电是必然的。由于其漏电电流很小，不会对人体造成伤害，只会形成“麻电”，不影响顾客机的正常工作。

故障排除：消除漏电行之有效的是严格按照电气安全规范安装保护接地装置（接大地）。如果图方便，可在机箱有裸露的地方贴上绝缘胶布，这样也能避免“麻电”的出现。

附录一

《互联网上网服务营业场所管理条例》

第一章 总 则

第一条 为了加强对互联网上网服务营业场所的管理，规范经营者的经营行为，维护公众和经营者的合法权益，保障互联网上网服务经营活动健康发展，促进社会主义精神文明建设，制定本条例。

第二条 本条例所称互联网上网服务营业场所，是指通过计算机等装置向公众提供互联网上网服务的网吧、电脑休闲室等营业性场所。

学校、图书馆等单位内部附设的为特定对象获取资料、信息提供上网服务的场所，应当遵守有关法律、法规，不适用本条例。

第三条 互联网上网服务营业场所经营单位应当遵守有关法律、法规的规定，加强行业自律，自觉接受政府有关部门依法实施的监督管理，为上网消费者提供良好的服务。

互联网上网服务营业场所的上网消费者，应当遵守有关法律、法规的规定，遵守社会公德，开展文明、健康的上网活动。

第四条 县级以上人民政府文化行政部门负责互联网上网服务营业场所经营单位的设立审批，并负责对依法设立的互联网上网服务营业场所经营单位经营活动的监督管理；公安机关负责对互联网上网服务营业场所经营单位的信息网络安全、治安及消防安全的监督管理；工商行政管理部门负责对互联网上网服务营业场所经营单位登记注册和营业执照的管理，并依法查处无照经营活动；电信管理等其他有关部门在各自职责范围内，依照本条例和有关法律、行政法规的规定，对互联网上网服务营业场所经营单位分别实施有关监督管理。

第五条 文化行政部门、公安机关、工商行政管理部门和其他有关部门及其工作人员不得从事或者变相从事互联网上网服务经营活动，也不得参与或者变相参与互联网上网服务营业场所经营单位的经营活动。

第六条 国家鼓励公民、法人和其他组织对互联网上网服务营业场所经营单位的经营活动进行监督，并对有突出贡献的给予奖励。

第二章 设 立

第七条 国家对互联网上网服务营业场所经营单位的经营活动实行许可制度。未经许可，任何组织和个人不得设立互联网上网服务营业场所，不得从事互联网上网服务经营活动。

第八条 设立互联网上网服务营业场所经营单位，应当采用企业的组织形

网吧实用技术与网吧经营全攻略

式，并具备下列条件：

- （一）有企业的名称、住所、组织机构和章程；
- （二）有与其经营活动相适应的资金；
- （三）有与其经营活动相适应并符合国家规定的消防安全条件的营业场所；
- （四）有健全、完善的信息网络安全管理制度和安全技术措施；
- （五）有固定的网络地址和与其经营活动相适应的计算机等装置及附属设备；
- （六）有与其经营活动相适应并取得从业资格的安全管理人员、经营管理人员、专业技术人员；
- （七）法律、行政法规和国务院有关部门规定的其他条件。

互联网上网服务营业场所的最低营业面积、计算机等装置及附属设备数量、单机面积的标准，由国务院文化行政部门规定。

审批设立互联网上网服务营业场所经营单位，除依照本条第一款、第二款规定的条件外，还应当符合国务院文化行政部门和省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门规定的互联网上网服务营业场所经营单位的总量和布局要求。

第九条 中学、小学校园周围 200 米范围内和居民住宅楼（院）内不得设立互联网上网服务营业场所。

第十条 设立互联网上网服务营业场所经营单位，应当向县级以上地方人民政府文化行政部门提出申请，并提交下列文件：

- （一）名称预先核准通知书和章程；
- （二）法定代表人或者主要负责人的身份证明材料；
- （三）资金信用证明；
- （四）营业场所产权证明或者租赁意向书；
- （五）依法需要提交的其他文件。

第十一条 文化行政部门应当自收到设立申请之日起 20 个工作日内作出决定；经审查，符合条件的，发给同意筹建的批准文件。

申请人完成筹建后，持同意筹建的批准文件到同级公安机关申请信息网络安全和消防安全审核。公安机关应当自收到申请之日起 20 个工作日内作出决定；经实地检查并审核合格的，发给批准文件。

申请人持公安机关批准文件向文化行政部门申请最终审核。文化行政部门应当自收到申请之日起 15 个工作日内依据本条例第八条的规定作出决定；经实地检查并审核合格的，发给《网络文化经营许可证》。

对申请人的申请，文化行政部门经审查不符合条件的，或者公安机关经审核不合格的，应当分别向申请人书面说明理由。

申请人持《网络文化经营许可证》到工商行政管理部门申请登记注册，依法

领取营业执照后，方可开业。

第十二条 互联网上网服务营业场所经营单位不得涂改、出租、出借或者以其他方式转让《网络文化经营许可证》。

第十三条 互联网上网服务营业场所经营单位变更营业场所地址或者对营业场所进行改建、扩建，变更计算机数量或者其他重要事项的，应当经原审核机关同意。

互联网上网服务营业场所经营单位变更名称、住所、法定代表人或者主要负责人、注册资本、网络地址或者终止经营活动的，应当依法到工商行政管理部门办理变更登记或者注销登记，并到文化行政部门、公安机关办理有关手续或者备案。

第三章 经营

第十四条 互联网上网服务营业场所经营单位和上网消费者不得利用互联网上网服务营业场所制作、下载、复制、查阅、发布、传播或者以其他方式使用含有下列内容的信息：

- （一）反对宪法确定的基本原则的；
- （二）危害国家统一、主权和领土完整的；
- （三）泄露国家秘密，危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；
- （四）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；
- （五）破坏国家宗教政策，宣扬邪教、迷信的；
- （六）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- （七）宣传淫秽、赌博、暴力或者教唆犯罪的；
- （八）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- （九）危害社会公德或者民族优秀文化传统的；
- （十）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

第十五条 互联网上网服务营业场所经营单位和上网消费者不得进行下列危害信息网络安全的活动：

- （一）故意制作或者传播计算机病毒以及其他破坏性程序的；
- （二）非法侵入计算机信息系统或者破坏计算机信息系统功能、数据和应用程序的；
- （三）进行法律、行政法规禁止的其他活动的。

第十六条 互联网上网服务营业场所经营单位应当通过依法取得经营许可证的互联网接入服务提供者接入互联网，不得采取其他方式接入互联网。

互联网上网服务营业场所经营单位提供上网消费者使用的计算机必须通过局

网吧实用技术与网吧经营全攻略

域网的方式接入互联网，不得直接接入互联网。

第十七条 互联网上网服务营业场所经营单位不得经营非网络游戏。

第十八条 互联网上网服务营业场所经营单位和上网消费者不得利用网络游戏或者其他方式进行赌博或者变相赌博活动。

第十九条 互联网上网服务营业场所经营单位应当实施经营管理技术措施，建立场内巡查制度，发现上网消费者有本条例第十四条、第十五条、第十八条所列行为或者有其他违法行为的，应当立即予以制止并向文化行政部门、公安机关举报。

第二十条 互联网上网服务营业场所经营单位应当在营业场所的显著位置悬挂《网络文化经营许可证》和营业执照。

第二十一条 互联网上网服务营业场所经营单位不得接纳未成年人进入营业场所。

互联网上网服务营业场所经营单位应当在营业场所入口处的显著位置悬挂未成年人禁入标志。

第二十二条 互联网上网服务营业场所每日营业时间限于8时至24时。

第二十三条 互联网上网服务营业场所经营单位应当对上网消费者的身份证等有效证件进行核对、登记，并记录有关上网信息。登记内容和记录备份保存时间不得少于60日，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。登记内容和记录备份在保存期内不得修改或者删除。

第二十四条 互联网上网服务营业场所经营单位应当依法履行信息网络安全、治安和消防安全职责，并遵守下列规定：

- （一）禁止明火照明和吸烟并悬挂禁止吸烟标志；
- （二）禁止带入和存放易燃、易爆物品；
- （三）不得安装固定的封闭门窗栅栏；
- （四）营业期间禁止封堵或者锁闭门窗、安全疏散通道和安全出口；
- （五）不得擅自停止实施安全技术措施。

第四章 罚 则

第二十五条 文化行政部门、公安机关、工商行政管理部门或者其他有关部门及其工作人员，利用职务上的便利收受他人财物或者其他好处，违法批准不符合法定设立条件的互联网上网服务营业场所经营单位，或者不依法履行监督职责，或者发现违法行为不予依法查处，触犯刑律的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照刑法关于受贿罪、滥用职权罪、玩忽职守罪或者其他罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，依法给予降级、撤职或者开除的行政处分。

第二十六条 文化行政部门、公安机关、工商行政管理部门或者其他有关部门的工作人员，从事或者变相从事互联网上网服务经营活动的，参与或者变相参与互联网上网服务营业场所经营单位的经营活动的，依法给予降级、撤职或者开除的行政处分。

文化行政部门、公安机关、工商行政管理部门或者其他有关部门有前款所列行为的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照前款规定依法给予行政处分。

第二十七条 违反本条例的规定，擅自设立互联网上网服务营业场所，或者擅自从事互联网上网服务经营活动的，由工商行政管理部门或者由工商行政管理部门会同公安机关依法予以取缔，查封其从事违法经营活动的场所，扣押从事违法经营活动的专用工具、设备；触犯刑律的，依照刑法关于非法经营罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由工商行政管理部门没收违法所得及其从事违法经营活动的专用工具、设备；违法经营额1万元以上的，并处违法经营额5倍以上10倍以下的罚款；违法经营额不足1万元的，并处1万元以上5万元以下的罚款。

第二十八条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，涂改、出租、出借或者以其他方式转让《网络文化经营许可证》，触犯刑律的，依照刑法关于伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由文化行政部门吊销《网络文化经营许可证》，没收违法所得；违法经营额5000元以上的，并处违法经营额2倍以上5倍以下的罚款；违法经营额不足5000元的，并处5000元以上1万元以下的罚款。

第二十九条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，利用营业场所制作、下载、复制、查阅、发布、传播或者以其他方式使用含有本条例第十四条规定禁止含有的内容的信息，触犯刑律的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关给予警告，没收违法所得；违法经营额1万元以上的，并处违法经营额2倍以上5倍以下的罚款；违法经营额不足1万元的，并处1万元以上2万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，直至由文化行政部门吊销《网络文化经营许可证》。

上网消费者有前款违法行为，触犯刑律的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关依照治安管理处罚条例的规定给予处罚。

第三十条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，有下列行为之一的，由文化行政部门给予警告，可以并处15000元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，直至吊销《网络文化经营许可证》：

（一）在规定的营业时间以外营业的；

网吧实用技术与网吧经营全攻略

- （二）接纳未成年人进入营业场所的；
- （三）经营非网络游戏的；
- （四）擅自停止实施经营管理技术措施的；
- （五）未悬挂《网络文化经营许可证》或者未成年人禁入标志的。

第三十一条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，有下列行为之一的，由文化行政部门、公安机关依据各自职权给予警告，可以并处15 000元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，直至由文化行政部门吊销《网络文化经营许可证》：

- （一）向上网消费者提供的计算机未通过局域网的方式接入互联网的；
- （二）未建立场内巡查制度，或者发现上网消费者的违法行为未予制止并向文化行政部门、公安机关举报的；
- （三）未按规定核对、登记上网消费者的有效身份证件或者记录有关上网信息的；
- （四）未按规定时间保存登记内容、记录备份，或者在保存期内修改、删除登记内容、记录备份的；

（五）变更名称、住所、法定代表人或者主要负责人、注册资本、网络地址或者终止经营活动，未向文化行政部门、公安机关办理有关手续或者备案的。

第三十二条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，有下列行为之一的，由公安机关给予警告，可以并处15 000元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，直至由文化行政部门吊销《网络文化经营许可证》：

- （一）利用明火照明或者发现吸烟不予制止，或者未悬挂禁止吸烟标志的；
- （二）允许带入或者存放易燃、易爆物品的；
- （三）在营业场所安装固定的封闭门窗栅栏的；
- （四）营业期间封堵或者锁闭门窗、安全疏散通道或者安全出口的；
- （五）擅自停止实施安全技术措施的。

第三十三条 违反国家有关信息网络安全、治安管理、消防管理、工商管理、电信管理等规定，触犯刑律的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关、工商行政管理部门、电信管理机构依法给予处罚；情节严重的，由原发证机关吊销许可证件。

第三十四条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，被处以吊销《网络文化经营许可证》行政处罚的，应当依法到工商行政管理部门办理变更登记或者注销登记；逾期未办理的，由工商行政管理部门吊销营业执照。

第三十五条 互联网上网服务营业场所经营单位违反本条例的规定，被吊销《网络文化经营许可证》的，自被吊销《网络文化经营许可证》之日起5年内，

其法定代表人或者主要负责人不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人。

擅自设立的互联网上网服务营业场所经营单位被依法取缔的，自被取缔之日起5年内，其主要负责人不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人。

第三十六条 依照本条例的规定实施罚款的行政处罚，应当依照有关法律、行政法规的规定，实行罚款决定与罚款收缴分离；收缴的罚款和违法所得必须全部上缴国库。

第五章 附 则

第三十七条 本条例自2002年11月15日起施行。2001年4月3日信息产业部、公安部、文化部、国家工商行政管理局发布的《互联网上网服务营业场所管理办法》同时废止。

附录二：

全国人大常委会关于维护互联网安全的决定

（2000年12月28日九届人大常委会第十九次会议通过）

我国的互联网，在国家大力倡导和积极推动下，在经济建设和各项事业中得到日益广泛的应用，使人们的生产、工作、学习和生活方式已经开始并将继续发生深刻的变化，对于加快我国国民经济、科学技术的发展和社会服务信息化进程具有重要作用。同时，如何保障互联网的运行安全 and 信息安全问题已经引起全社会的普遍关注。为了兴利除弊，促进我国互联网的健康发展，维护国家和社会公共利益，保护个人、法人和其他组织的合法权益，特作如下决定：

一、为了保障互联网的运行安全，对有下列行为之一，构成犯罪的，依照刑法有关规定追究刑事责任：

- （一）侵入国家事务、国防建设、尖端科学技术领域的计算机信息系统；
- （二）故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序，攻击计算机系统及通信网络，致使计算机系统及通信网络遭受损害；
- （三）违反国家规定，擅自中断计算机网络或者通信服务，造成计算机网络或者通信系统不能正常运行。

二、为了维护国家安全和社会稳定，对有下列行为之一，构成犯罪的，依照刑法有关规定追究刑事责任：

- （一）利用互联网造谣、诽谤或者发表、传播其他有害信息，煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度，或者煽动分裂国家、破坏国家统一；
- （二）通过互联网窃取、泄露国家秘密、情报或者军事秘密；
- （三）利用互联网煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；
- （四）利用互联网组织邪教组织、联络邪教组织成员，破坏国家法律、行政法规实施。

三、为了维护社会主义市场经济秩序和社会管理秩序，对有下列行为之一，构成犯罪的，依照刑法有关规定追究刑事责任：

- （一）利用互联网销售伪劣产品或者对商品、服务作虚假宣传；
- （二）利用互联网损坏他人商业信誉和商品声誉；
- （三）利用互联网侵犯他人知识产权；
- （四）利用互联网编造并传播影响证券、期货交易或者其他扰乱金融秩序的虚假信息；

- （五）在互联网上建立淫秽网站、网页，提供淫秽站点链接服务，或者传播

淫秽书刊、影片、音像、图片。

四、为了保护个人、法人和其他组织的人身、财产等合法权利，对有下列行为之一，构成犯罪的，依照刑法有关规定追究刑事责任：

（一）利用互联网侮辱他人或者捏造事实诽谤他人；

（二）非法截获、篡改、删除他人电子邮件或者其他数据资料，侵犯公民通信自由和通信秘密；

（三）利用互联网进行盗窃、诈骗、敲诈勒索。

五、利用互联网实施本决定第一条、第二条、第三条、第四条所列行为以外的其他行为，构成犯罪的，依照刑法有关规定追究刑事责任。

六、利用互联网实施违法行为，违反治安管理，尚不构成犯罪的，由公安机关依照《治安管理处罚条例》予以处罚；违反其他法律、行政法规，尚不构成犯罪的，由有关行政管理部门依法给予行政处罚；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予行政处分或者纪律处分。利用互联网侵犯他人合法权益，构成民事侵权的，依法承担民事责任。

七、各级人民政府及有关部门要采取积极措施，在促进互联网的应用和网络技术的普及过程中，重视和支持对网络安全技术的研究和开发，增强网络的安全防护能力。有关主管部门要加强对互联网的运行安全与信息安全的宣传教育，依法实施有效的监督管理，防范和制止利用互联网进行的各种违法活动，为互联网的健康发展创造良好的社会环境。从事互联网业务的单位要依法开展活动，发现互联网上出现违法犯罪行为和有害信息时，要采取措施，停止传输有害信息，并及时向有关机关报告。任何单位和个人在利用互联网时，都要遵纪守法，抵制各种违法犯罪行为和有害信息。人民法院、人民检察院、公安机关、国家安全机关要各司其职，密切配合，依法严厉打击利用互联网实施的各种犯罪活动。要动员全社会的力量，依靠全社会的共同努力，保障互联网的运行安全与信息安全，促进社会主义精神文明和物质文明建设。

附录三：

网吧管理制度范本

一、公司规章管理制度

（一）网吧管理制度

1. 遵守国家的各项法律、法规、规章制度；
2. 遵守网吧的各项规章制度，自觉维护网吧的形象；执行网吧经理的命令，服从直接领导的日常管理和工作安排，在紧急情况下必须听从在场级别最高领导者的统一指挥；
3. 每天按时到岗，不迟到、不早退、不擅自离岗；
4. 上岗要穿工装，佩带胸卡，仪容仪表端庄、整洁、大方。男员工：不得留长头发，不得留胡须，不得留长指甲，上岗前应保持口腔清洁、不能喝酒或吃有异味的食品；女员工：化淡妆、不得用香味浓烈的香水，不得留长指甲，上岗前应保持口腔清洁、不能喝酒或吃有异味的食品；
5. 客人叫“网管”或“服务员”时，要及时应答且声音洪亮，并快速到位；
6. 保持网吧卫生清洁，物品摆放整齐；定时开窗通风，保持网吧内空气清新；
7. 尽忠职守，服从领导，不得有阴奉阴违或敷衍塞责的行为；
8. 在岗期间不得做与工作无关的事；
9. 不得泄露业务或职位上的机密；
10. 不得假借职权，贪污舞弊，或以本公司名义在外招摇撞骗；
11. 不得私自携带违禁品、危险品或与业务无关的物品进入网吧；
12. 不得私自携带公物（包括业务资料及复印本）出公司；
13. 与客人之间要以礼待人，态度谦和，不得有损害本网吧名誉之行为；
13. 同事之间要和睦相处，团结友爱，不得吵闹斗殴、搬弄是非或扰乱秩序；
14. 工作时间不得接见亲友，如经允许，应在指定地点会客；
15. 姿势、动作要保持优雅大方。站姿：两脚脚跟并拢，脚尖离开约45度，腰背挺直，肩膀自然，颈脖伸直，头微向下，使人看清你的面孔，双臂自然下垂，双手自然交叉于身前或背于身后，身体重心在两脚之间。会见顾客或出席正式站立场合、或在长辈、上级面前，不得把手交叉抱在胸前。坐姿：坐时尽量坐端正，把双腿平行放好，不得傲慢地把腿向前伸或向后伸，或俯腿翘脚。

要移动椅子时，应先把椅子放在应放的地方，然后再坐；

16. 在网吧内，与客人或领导见面应主动问好，在通道中遇见客人或领导要礼让，不能抢行；

17. 工作中要勤巡岗，并注意五防事件的发生，如发现带火的烟头要立即拍灭。五防：防火、防盗、防水、防电、防暴力；巡岗时要注意步伐轻盈，不得唱歌、吹口哨或大声喧哗；

18. 不得在工作时间内聚众聊天，不得在网吧内随意疯跑；

19. 工作时间内，不得做与工作无关的事，不得吃零食、化装，不准在网吧内吸烟；

20. 对于顾客遗失物品，要及时上交，积极为网吧创造良好的声誉和维护网吧形象；

21. 要爱护公共设施、设备及各类物品，如有损坏或丢失要照价赔偿；

22. 在岗期间不得做私活，不得私自利用网吧的名义做各项活动，不得做有害于网吧声誉的事；

23. 涉及网吧经营管理及其他相关商业机密相关性质的事件，任何员工不得擅自对外宣扬，必须作到守口如瓶；

24. 员工如遇到不公平待遇时，有申诉的权利，但无特殊情况严禁越级上报；

25. 严禁未成年人进入网吧，严禁浏览黄赌毒等非法网站；

26. 员工要积极主动地维护公司形象，维护公司利益，主动的为公司创造声誉，时刻把公司的利益放在第一位，公司的利益高于一切，当网吧利益和个人利益发生冲突时，要以网吧利益为主。

（二）寝室管理制度

1. 寝室卫生由入住员工轮班打扫，每天早、晚7：30各打扫一次；

2. 每天要开窗通风，保持寝室内空气清新；

3. 不得随意带亲友到寝室，经理允许、登记后方可带访客回寝室；

4. 寝室晚10点熄灯、早6点开灯；（视具体情况注意节约用电）

5. 不得在寝室内疯闹、或大声喧哗；

6. 保持寝室卫生干净，不乱扔果皮、纸屑等；

7. 损坏寝室内物品要按价赔偿；

8. 入住的员工要每天晚上洗脚，每天早晨洗头；

9. 起床后，要把被褥等物品叠放整齐，不得乱扔、乱放；

10. 入住的员工要保持被褥等物品的干净、整洁。

（三）机房管理制度

网吧实用技术与网吧经营全攻略

1. 机房卫生由技术员轮班打扫，每天早、晚上岗时各打扫一次；
2. 除了技术员外，未有经理允许其他人不准随意进入机房；
3. 不得在机房内疯闹；
4. 不得乱动机房内的物品；
5. 保持机房卫生干净，不乱扔果皮、纸屑等；
6. 损坏物品要按价赔偿；
7. 机房内物品要摆放整齐有序；
8. 机房内的机器要定期清理；
9. 不准带易燃易爆等危险品进入机房。

（四）卫生管理制度

1. 大扫除，全员参加（每月两次——15日和30日）
打扫内容：桌子面、桌子侧面、键盘托、机箱档板、脚踏板等整个桌子，机箱表面，显示器屏幕及四周，鼠标垫，鼠标，键盘，地面。
2. 每天打扫，网管和保洁员为主（根据不同的情况有不同的安排）
打扫内容：桌子面，键盘托，显示器屏幕及四周，鼠标垫，鼠标，键盘这些由网管完成；地面的卫生由网管或保洁员完成。
3. 机箱内卫生，每3个月清扫一次，由技术员独立完成。

（五）招聘、录用和离职政策

1. 聘用标准。吉林省长春市____网吧，以适应企业及员工的共同发展为原则，以公开、公平、平等为理念，面向社会，进行公开招聘，根据应征者的态度、行为表现、业务知识水平及个人发展潜能，选拔优秀人才做其最合适的工作。

◆网管：勤劳、肯吃苦、服务意识强、人品好，最好做过酒店服务员工作。

◆收银员：熟悉同联软件，会用五笔并且打字在70字/分钟以上，服务意识强，最好学过会计、或有过收银经验。

◆技术员：能处理网吧常见软、硬件故障，懂得WINDOWS系统知识，熟悉各种常用工具软件，懂得游戏，会给游戏升级挂外挂，懂得下载，会刻盘

◆保洁员：肯吃苦，勤劳，不怕脏，不怕累，干净等

2. 录用程序。应聘者应携带个人简历，经面试合格后，网吧将于指定日期内通知本人，应聘者应出示本人身份证原件及复印件和近期四张一寸免冠照片、相关学历证明和个人简历等，由网吧安排其签定聘用合同书并在规定时间内准时到岗任职。

3. 用工制度及劳动合同类型。根据《劳动法》管理有关规定，为保障劳动
- 192 •

者和网吧的合法权益，网吧对录用员工一律实行劳动合同制。

劳动合同是公司和员工本人在平等自愿的基础上签定的，员工受聘时需仔细阅读劳动合同或协议中的各项条款，签定后的劳动合同将具有法律约束力。

4. 劳动合同（略）

5. 录用。新员工入职后，均需经过7天的试岗期，属于双向选择期，在此期间无工资待遇，如员工顺利通过试岗期并达到岗位要求，则追加前七天（试岗期）工资，正式办理入职手续后的员工，为本网吧的正式员工，进入试用期，试用期限1~3个月，试用期过后，可以享受本网吧提供给员工的一切福利待遇。

正式录用后，需应聘者提供给网吧身份证复印件、四张一寸免冠照片、学历证件等，并签定雇佣合同。

6. 近亲录用。原则上不提倡员工的亲属（父母/配偶/子女/兄弟/姐妹及其他近亲）如遇特殊情况需经总经理同意。

7. 解除劳动合同及离职程序。辞退/辞职：网吧或员工任何一方如欲辞退或辞职均需提前15天通知对方。

有关员工辞职事宜按照《薪酬管理》及《奖惩制度》等有关规定办理，自愿辞职者应提前15天向经理提出申请，辞职一经被批准后，员工应听从经理的指示进行工作交接，并按照网吧的规定在指定时间离开网吧。

解雇/开除：对于严重违反网吧规章制度的，或依法被追究刑事责任的员工，网吧有权立即开除而不需要提前通知和给予任何经济补偿。

离职手续：凡获准离职的员工必须按照规定办理离职手续、交还网吧财物，包括：员工工作牌、员工手册、工装、钥匙、工具等，未能交还物品者需按物品价值补偿，如占有网吧财务不归还者，网吧有权利向司法机关举报。

二、岗位职责和工作规范

（一）执行经理岗位职责及工作规范

1. 协助总经理做好各项工作，保证完成总经理下达给网吧的各项工作任务。
2. 负责网吧的人事管理工作，包括：人员的招聘与解雇，人员的工作安排等。
3. 负责网吧人员的日常管理，负责员工工作监督、考核。
4. 负责策划和组织网吧各项经营活动。
5. 负责网吧各项规章制度的制定工作。
6. 负责网吧后勤管理，各种物品及耗材的采购工作。
7. 负责网吧员工的奖惩、薪酬管理、人员培训工作。
8. 负责网吧的安全管理工作。
9. 检查、督导各级人员工作，协调各部门之间的关系，主持召开每周工作

网吧实用技术与网吧经营全攻略

例会。

10. 总结周工作，制定周工作计划，组织协调各部门开展工作。
11. 负责技术部的各项日常管理工作。
12. 不定期与顾客见面，了解客人的投诉和反映的各种意见，作为改善、提高管理和服务水平的参考。
13. 有效地组织各部门、各级人员工作，提高工作绩效。
14. 关心员工生活，努力改善、提高员工的工作环境和生活条件。
15. 协助总经理做好安全管理工作。

（二）服务部职责

1. 负责对网吧日常事物的处理，包括接待各部门来宾。
2. 负责对后勤事务的处理工作。
3. 负责对顾客反馈信息的采集，每一个人都有责任。
4. 负责组织策划网吧经营、管理活动。
5. 负责技术的监督和提出问题，包括游戏需要更新，机器需要处理等等，对于发现的问题要马上和相关负责人取得联系，立即处理。
6. 负责为顾客提供主动、热情、周到、细致的亲情化服务和微笑服务。

（三）收银员岗位职责及工作规范

岗位职责：

1. 负责网吧商品和上机的收银工作。
2. 负责网吧的日常接待工作。
3. 负责网吧的电话接听工作。
4. 负责网吧的播音工作。
5. 负责吧台的卫生清理工作。
6. 负责完成领导安排的各项临时性工作。

工作规范：

1. 收银员是网吧的形象代表，收银员平时应注意自己的装扮，要化淡妆，服装干净整洁，站姿和坐姿一定要按规定的标准去做，服务用语礼貌规范，不得和客人随意开玩笑。主动、热情和微笑服务是对收银员的第一要求。
2. 时刻牢记客人是第一位的，当有客人来时，一定要先放下手中的活，主动和客人打招呼并为客人上机。
3. 来宾接待：当问清来宾的来意后，视情况自己解决或找当班次主管。自己能解决的要详细记录来宾的来意，姓名和联系方式；自己不能解决的要礼貌地引导来宾就坐等待，并用广播找到当班主管。
4. 电话接听：要问清对方来电的意图、姓名和联系方式。能处理应尽量自

已去处理。

5. 播音要规范化，并且要注意语速、语调、语气等，要严肃认真。对于各种活动的播音要按照主管或经理交代的播音，不得随意乱播。

6. 在给客人上机时一定要快，切记勿磨蹭，同时，要注意钱款的收找，不要差帐；如果发生差帐，差额之外的全由自己负责。

7. 商品每天清晨统一进出，登记清楚并要求出货人和经手人签字；商品帐要随时真实填写到商品日报表，并在交接班半笔记上写清商品的剩余情况，要请接班人签字。商品帐每月清点一次，如果发生差账，差额由所有收银员均分，并且每人罚款 20 元。

8. 吧台卫生要保持干净，一尘不染，吧台物品要摆放整齐，不得在吧台内乱堆乱放，不得在吧台内随意扔果皮纸屑等杂物。收银员有权要求除经理以上级别的领导外任何人不得进入吧台。

9. 要协调好和各级别和各部门之间的关系，尤其是和网管之间的关系。

10. 在客流高峰期，收银员有权不经过内部员工的同意而强制给其下机为顾客上机。

11. 在交接班时，应详细清点账目和商品，并做好记录，要求接班人签字，并把相应的单据交到经理办公室。

12. 按时、按质完成领导临时安排的各项工作。

（四）网管岗位职责及工作规范

岗位职责：

1. 负责为顾客提供一线服务，解决顾客提出的各种问题。

2. 负责责任区的卫生清理和物品保管工作。

3. 负责采集顾客反馈信息。

4. 负责做好机器故障和后勤故障的汇报工作。

5. 负责完成领导安排的各项临时性工作。

工作规范：

1. 在为客人解决问题时，要使用礼貌用语和注意服务环节的规范化，要保持开朗、自信、平易近人、不卑不亢的状态，同时，要保持微笑。对于自己没有把握能处理好的问题要礼貌地向客人解释并及时向身边的人求助。

2. 服务要主动、热情、细致、周到，为顾客提供亲情化服务和微笑服务。

3. 责任区卫生要时刻保持干净，物品摆放整齐，注意责任区内的能源节约。保管好责任区的物品，时刻注意五防事件的发生。

4. 顾客反馈信息，需及时处理要立即处理，不需要及时处理的要做好记录报给值班主管。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

5. 对于一天发现的问题，能及时处理要和各部门取得联系，马上处理，不能及时处理要做好记录，也要立即报告给主管。（游戏更新、系统问题、网络问题、服务器问题、硬件问题、后勤问题等等）

6. 网管间要互相帮助，发扬团队的凝聚力和集体团结力。

7. 做好各个期间的网游在线人数的统计工作，作好各个时段的服务器、网络的状况记录工作。

8. 协调好各部门、各阶层员工之间的关系，尤其是与收银员之间的。

9. 在客人走对面的时候要主动问好；对于前来询问的客人，要礼貌地予以回答；在为客人作引领时，要注意用自己的步速来适应客人的步速，并走在客人的右前方。

10. 做好各项记录，并把相应的记录及时送交值班主管手中。

11. 交班前，清点好物品、卫生状况，详细地作好记录，写清时间、次和交接班人。

12. 按时、按质完成领导安排的各项临时性工作。

（五）保洁员岗位职责及工作规范

岗位职责：

1. 负责网吧的卫生清理工作。主要指地面卫生、墙壁、装饰物、玻璃、卫生间。

2. 负责网吧各种装饰物的保养。

3. 注意五防安全。

4. 完成领导交代的各项临时性工作。

工作规范：

1. 地面每一个小时清理一次，如果地面过脏要立刻清理，同时要注意不要把带火的烟头扔进垃圾筒内。

2. 每天上班时要到经理办公室报道，正点清理网吧的卫生间、窗子、墙壁装饰物、地面卫生。

3. 要定期给花草等浇水。

4. 保管好自己的用品，不得私自把网吧物品带出网吧或拿回家。

5. 做好各项记录。

6. 按时、按质完成领导交代的各项临时性工作。

（六）技术部职责

1. 配合服务部，共同把网吧的工作做好。

2. 负责网吧各服务器、工作站及网络系统的维护工作。

3. 负责网吧软硬件的维修、维护工作，游戏升级工作。

4. 负责网吧内各项技术的监督和维修、维护工作。
5. 负责对网吧各项技术的研究工作。
6. 负责开发业务和其他技术工作。
7. 配合服务部做好各项活动。
8. 负责网吧的安防工作。

（七）高级技术员的岗位职责及工作规范

岗位职责：

1. 负责制作、维修和维护网吧的各种服务器和工作站。
2. 负责维护网吧的网络系统，和维修交换机。
3. 负责对技术员和网管的培训工作。
4. 负责对网吧技术的研究工作。
5. 负责网吧网站的建设和维护工作。
6. 负责电影的下载和更新工作。
7. 负责开发其他业务。
8. 完成领导交办的各项工作。

工作规范：

1. 每天检查各服务器和工作站的使用情况，并使用情况提出整改方案，并立即实施。
2. 每天检查网络的使用情况，并对网络的使用情况提出更好的方案，并立即实施测试。
3. 每天收集技术员和网管不懂的东西，并把收集的东西整理，每天在培训中讲解。每天利用网管的业余时间对他们进行培训。
4. 对网吧的各项技术进行深入研究，并记录研究成果，要求达到精益求精的目的。
5. 每天查看网站论坛的内容，并对网站进行更新和维护。随时把好的东西放到网站上，对网站进行建设。
6. 每天到相关网站下载电影和电视剧。调查影视频道最红的影视节目，随时下载到网吧的服务器，同时，如果有新的电影网站下不下来可以到外面去租。
7. 协助主管开发其他业务，在开展其他业务时，自己作为技术的主干力量，积极参与研究开发。
8. 按时、按质完成领导交办的各项临时性工作。

（八）技术员岗位职责及工作规范

岗位职责：

1. 负责处理网吧内的软硬件维修工作，游戏更新及调试工作，刻盘工作。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

2. 负责处理网管处理不了的技术问题。
3. 负责技术部和机房的卫生清理工作。
4. 负责机器内部卫生的清理工作。
5. 负责完成领导交代的各项临时性工作。

工作规范：

1. 按时上岗，到岗后打扫技术部和机房卫生。
2. 9：00 准时完成卫生清理工作，并与网管沟通，得知上一班次遗留的技术问题和刚发生的技术问题，立即处理。在处理故障时，要注意自己的形象和礼貌用语。
3. 每一个小时巡视一次，并主动与网管沟通，随时发现故障随时处理。在巡视时要注意安全事故的发生。对于本班次发生的机器故障和其他技术性工作要在本班次完成，不得有遗留。
4. 每天检查游戏更新情况，如果有需要更新的游戏，则立即下载补丁更新。
5. 处理顾客反馈，顾客提出要下载或更新游戏要立即与技术主管沟通，并依照技术主管的指示完成工作。
6. 处理网管处理不了的问题，在解决这类问题时一定要注意礼貌用语。
7. 定期清理机器内部卫生。
8. 参与和配合服务部组织的各项活动。
9. 在下班前，检查好机器故障，不得有遗留，并与网管沟通得知有没有机器故障，详细写好交接班记录，并标明日期、班次、交接班人。
10. 按时、按质完成领导交办的各项临时性工作。

三、员工工作流程

（一）早班工作流程

（早班人员于早晨 7：00 吃饭）

1. 7：45 早班全员参加考勤，经理组织人员开早会。
2. 8：00 准时接班。仔细检查物品及卫生情况并做好记录。
3. 8：00—9：00 为卫生打扫时间，同时，要开窗通风，保持空气新鲜。9：00 整准时关窗。同时注意根据季节的不同和客人的要求，要定时开窗通风。（对于冬季要经常开排风。）

4. 8：00—20：00 为正常工作时间，网管要注意巡视和为客人提供服务，技术员要每个小时巡视一次，并与网管交流，得知哪些问题需要处理，及时处理。

5. 空调开放准则：

夏季：中午 11：30—15：30 晚上：18：00—22：00

冬季：晚上 22：00——次日上午 10：00

6. 9：00 由经理检查卫生，卫生不合格者，经理责令其重新打扫或处以 5 元的罚款。

7. 11：30——12：00 为午饭时间，收银员午饭由第一批吃饭的网管带打。网管轮班吃饭，不得漏岗，如有漏岗每个网管各扣 10 元的罚款。

8. 开灯：

◆天见黑时准时把霓虹灯和屋内灯开启。

◆在夜间 0：00 准时熄灯。

◆6：00 准时开灯。

◆8：00 熄灯

9. 18：00——19：50 卫生打扫时间。主要清理桌面卫生（包括显示器、鼠标、键盘），物品摆放整齐。

10. 18：30——19：30 为晚饭时间。收银员晚饭由第一批吃饭的网管带打。网管轮班吃饭，不得漏岗，如有漏岗每个网管各扣 10—20 元的罚款。

11. 19：50——20：00 检查检查物品、技术问题等的处理情况，做好交接班记录。交接人员签字后，交班人方可下班。

12. 19：30 收银员整理商品帐，后期售出的商品转到下一班次的帐目里。20：00 收银员进行吧台帐目交接。

13. 保洁员要时刻巡视责任区的卫生状况，发现不合格的地方，要及时清理干净。

（二）晚班工作流程

（晚班人员于 19：00 开始吃饭）

1. 19：45 晚班全员参加考勤，经理组织人员开班前例会。

2. 20：00 准时接班。仔细检查物品及卫生情况并做好记录。

3. 20：00—21：00 为卫生打扫时间，同时，要开窗通风，保持空气新鲜。同时注意根据季节的不同或客人的要求；定时开窗通风。（对于冬季要经常开排风。）

4. 20：00—次日 8：00 为正常工作时间，网管要注意巡视和为客人提供服务，技术员要每小时巡视一次，并与网管交流，得知哪些问题需要处理，及时处理。

5. 空调开放准则：

夏季：中午 11：30——15：30 晚上：18：00——22：00

冬季：晚上 22：00——次日上午 10：00

6. 21：00 由经理检查卫生，卫生不合格者，经理责令其重新打扫或处以 5

网吧实用技术与网吧经营全攻略

元的罚款。

7. 23:30—0:00 为年夜饭时间，收银员午饭由第一批吃饭的网管带打。

网管轮班吃饭，不得漏岗，如有漏岗每个网管各扣 10 元的罚款。

8. 开灯：

◆天见黑时准时把霓虹灯和屋内等开启。

◆在晚间 0:00 准时熄灯。

◆6:00 准时开灯。

◆8:00 熄灯

9. 6:00—7:50 卫生打扫时间。主要清理桌面卫生（包括显示器，鼠标，键盘），物品摆放整齐。

10. 6:30—7:30 为早饭时间。收银员晚饭由第一批吃饭的网管带打。

网管轮班吃饭，不得漏岗，如有漏岗每个网管各扣 10—20 元的罚款。

11. 7:50—8:00 检查检查物品、技术问题等的处理情况，做好交接班记录。交接人员签字后，交班人方可下班。

12. 7:30 收银员整理商品帐，后期售出的商品转到下一班次的帐目里。

13. 8:00 收银员进行吧台帐目交接。

14. 保洁员要时刻巡视责任区的卫生状况，发现不合格的地方，要及时清理干净。

四、企业文化

（一）企业理念

1. 稳步、求实、创新

◆稳步：就是要稳稳当当的提升我们的业绩，不要盲目的追求和夸大。

◆求实：工作重视真实的质量、实际的效率，不要求有水分，不要虚华的外表。

◆创新：不断的努力提升自己的服务水平，开拓新的业务，包括技术方面。

2. 效益=管理+服务+技术+活动

3. 勤恳+务实+热情+能力=工作的提升

4. 提高自身的效率就是提高竞争力，细节就是网吧的增温剂

网吧是由员工组成的，每个员工提高自己的责任心和提高自己的工作效率，就是提高网吧的综合素质，从而提高网吧的竞争力，那么怎么样才能提高我们自身的素质？我们只要用高度的责任心，注重管理、服务、操作流程、技术上的每一个细节，那就是提高我们自身的素质，从而达到提高网吧效益的目的。

5. 用我们的不断地努力换来您最终的满意——服务宗旨

现在市场竞争可以说是竞争服务，谁能为顾客做得多、做得好，那样，他就

会赢得更多的客户，赢得市场。因此，我们只有通过自己的努力去满足客户的需求，让客户满意才能赢得客户、赢得市场。

6. “勤俭持家，节俭办企”

（二）企业口号

我们要立足于行业的前头、站在行业的角度去发展自我。同时，要通过和同行业的沟通交流以及竞争来观察整个行业的发展变化，要不断地成熟自我、完善自我，带动整个行业的发展，引导网吧行业向一个良性企业发展。遵守网络各项管理条例，支持党和国家各部门对网吧的管理，努力改变人们对网吧的错误认识——网吧不是扰乱和毁坏人们思想，造成犯罪的地方。网吧是人们业余时间娱乐的场所，网吧是工作和学习的地方，网吧为促进经济文化交流和方便人们生活提供了一个平台，网吧为人们的交往提供了一个平台等等，网吧加速了人们之间的沟通和交流。因此，我们要“争做行业带头人”；在我们成熟起来以后，我们要“永做行业带头人”，让别人向我吧看齐，学习我吧的经营管理模式。

用我们的实力证明我们是最强的，我们的服务是全市一流的，只要是客人需要的，我们就要尽力做好！

（三）企业宣言

- ◆支持党和国家对我们的管理，努力改善网吧的经营环境。
- ◆努力提高网吧的服务水平、管理水平。（增强网吧的综合实力、竞争力。）
- ◆努力引导和带动网吧向一个良性企业发展。
- ◆用实际行动为网络事业的健康发展，贡献自己的力量。

（四）员工宣言

- ◆热爱公司，爱护公司的一草一木，用自己的实际行动捍卫公司的利益。
- ◆顾客是我们的衣食父母，尽自己最大的努力为顾客提供细致、周到、热情的亲情化服务。
- ◆同事之间团结友爱、互相帮助，共同营造一个温暖的大家庭。
- ◆我们是一只年轻的团队，朝气蓬勃，开朗乐观，用微笑去迎接工作中的每一个挑战。

五、基本服务常识

（一）服务行为规范

1. 设备摆放整齐，注意轻拿轻放。
2. 桌面、地面等卫生保持干净、整洁，包括有客人在机及时帮助清理。
3. 地面卫生保持干净，无烟头、废纸屑。
4. 叫网管时要及时应声，而且声音要洪亮。
5. 无人上机的机器卫生要及时清理干净，物品摆放整齐，同时要及时关机。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

6. 离开服务区时，要和邻区网管打招呼，并告之代管。
7. 保持个人卫生，仪容仪表。
8. 工作时间内不做私活，不私自接打电话。
9. 工作时间内保持开朗乐观、积极向上的态度。
10. 工作时间内不私自上网。
11. 想顾客之所想，急顾客之所急。
12. 工作时间内做到“四勤”与“三字”巡视。
13. 服务用语礼貌规范化。
14. 网吧服务规范化。
 - (1) 拉椅，让座；
 - (2) 开机；
 - (3) 做促销。
15. 主动为顾客提供服务。
 - (1) 主动清理客人所在的机子桌面卫生；
 - (2) 主动帮助客人购物、提供客人需要的用品等；
 - (3) 主动帮助客人更新游戏、挂外挂等。
16. 与客人见面主动问好及礼让等。
17. 不带个人情绪到工作中。
18. 团结互助，互相协作。
19. 拾金不昧，拾到物品要上交，保持良好的品德习惯。
20. 做好各项记录。
21. 工作时间内不化妆。
22. 工作时间内保持良好的姿态。
23. 工作时间内不吃零食。
24. 工作时间内不大声喧哗。

(二) 服务用语

1. 接电话。一般在铃声响起第二声前拿起听筒。

“您好！这里是新浩学子网吧！”

接电话时，一般不说经理在不在；问清对方姓名，单位，有什么事情，联系方式等；对于来电要视情况处理，对于不能处理要及时找相关人员处理；最后，礼貌和对方道别。通话中切记说一些无关紧要的事。

2. 接待来宾

“您好！欢迎光临！”

接待来宾时要主动、热情、大方、微笑服务；待对方说明来意后，视情况处

理，对于自己不能处理的，要及时安排来宾就坐等候，找相关人员处理；要礼貌地与来宾道别，并表示欢迎再次光临。

3. 收银员接待顾客

“您好，欢迎光临！”

“您上机么？”

“您坐多少号机器？”

“先生，您的姓名身份证号”

对于不主动实名登记的顾客“先生，我们这里要求实名登记，您不出示证件，我们这里不允许上机/不能给您上机”

4. 客人叫网管时

“稍等”，“稍等一下”，“马上就来”

5. 当你不知道哪位客人喊网管时

“请问，哪位叫网管”，“请问，多少号叫网管”

6. 来到客人面前时

“先生，请问，您需要我帮您做些什么”

在给客人处理问题时，身体稍向前倾，左手背于身后，站在客人的右后侧。

7. 需要客人让一下时

“先生，麻烦您让一下，我帮您换鼠标”

8. 给客人解决完问题时

“好了，您可以使用***了，如果您有什么需要再叫我”

9. 对于区域更新的机器，客人要上时

“对不起，88号机器我们正在更新游戏，您可以坐86号”

10. 平时与顾客见面要主动问好：“您好”

11. 平时与顾客交谈时要保持一定的距离，大约在50厘米左右为宜。

（三）播音用语

1.7：45（包宿结束前）

“亲爱的顾客朋友，大家早上好！包夜时间即将结束，请大家做好下机准备，5分钟后系统自动锁机。”

2. 为顾客找人

◆有顾客电话：

“顾客，***朋友，请到吧台接电话。”

◆为顾客找人：

“顾客，***朋友，请到吧台，有人找。”

3. 找内部员工（格式：职称，姓名，请到吧台）

网吧实用技术与网吧经营全攻略

例如：

◆找经理：

“王经理，请到吧台。”

◆找网管：

“网管，***，请到吧台。”

4. 包夜宿前（提前3分钟）

“亲爱的顾客朋友，包夜时间马上就要到了，如果有包夜的朋友，请您到吧台办理手续，或与您身边的服务员联系。”

5. 半点播音

“顾客朋友，大家好！为了避免您的财物丢失，请您小心保管好您的物品，不要把手机、钱包等贵重物品放在桌面上。对于您的合作，在这里我们表示真诚的感谢!!!”

6. 整点播音

“顾客朋友，大家好！网络为大家提供了一个交流平台，网吧也应运而生，成了大家休闲娱乐的好去处。为了丰富大家的业余文化生活，满足大家的工作、学习需要，我们非常欢迎大家来我吧上网，同时，我们更希望，在您离开时，留下您的宝贵意见，我们会尽力去满足您的要求。‘用我们不断的努力换来您最终的满意’这是我们新浩人的服务宗旨，我们会用主动、热情、细致、周到的服务来等待每一位顾客朋友的到来。对于您的光临我们表示热烈欢迎和由衷的感谢，我们全体员工的努力目标是希望给每一位来到这里的的朋友带来家庭般的温馨与温暖，希望您能常来这里，常回家看看，在此，我代表全体员工对于您的到来，再次表示感谢!!!”

7. 紧急通知：一般在发生重大事故时使用。通知直接找在场的最高领导。

“紧急通知，紧急通知，王经理，请马上到吧台！”

8. 特殊日子

例如：

◆顾客生日：

“朋友们，大家好，今天是***生日，我代表我们全体员工为***送上一首歌——*****，忠心的祝愿他生日快乐，天天开心，百事可乐!!!”

9. 对于特殊节日举行的活动，或者网吧举行的经营活动等的宣传播音，必须按照经理的指示进行。

六、级别管理

级别管理：级别管理制度是员工转正后，在模范地遵守网吧的各项规章制度的前提下实行的。

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

附录

1. 网管

级别	标准	工资定位
三级	依据员工考核表，员工能拿到 80% 的成绩，即可转正，为三级网管。	元
二级	在三级网管的基础上，责任心、工作积极性、团结力、协调力、凝聚力、创新意识有所增强，并且技术上能独立处理顾客提出的每一个疑问，或能正确处理好企业、个人、顾客三者之间的关系的、经营意识增强、语言表达能力提高，并且能够帮助新同事尽快适应工作。	元
一级	在二级网管的基础上，责任心、工作积极性、团结力、协调力、凝聚力、创新意识、经营意识得到更高层次的增强，语言表达能力提高，并且能独立处理顾客提出的每一个疑问，或能正确处理好企业、个人、顾客三者之间的关系的。	元

2. 收银员

级别	标准	工资定位
三级	熟悉收银业务，能正确处理好来电和来宾（包括顾客），能正确处理好与顾客的关系，能快速为顾客上机，服务意识和责任心较强，工作中能随意使用礼貌用语，差帐差额在允许的范围内。吧台内物品要保持整齐，卫生保持干净，不得乱放、乱扔纸屑果皮等。	元
二级	在三级吧员的基础上，会使用五笔打字且每分钟在 100 字以上；能快速为顾客上机，且在人多时尽量不要有排队；能正确处理网管和各级别各岗位之间的关系，且能在日工中不差帐，服务意识、责任心、团结力、凝聚力、协调力、积极性、语言表能力增强。	元
一级	在二级吧员基础上，能注意每一个礼节，能帮助同事做好本职工作，能正确处理好企业、个人、顾客之间的关系的，并且连续三个月没有差帐的。	元

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

3. 技术员

级别	标准	工资定位
三级	能独立解决网吧各种常见的软硬件故障，对各种游戏熟悉了解，能给游戏升级更新、下载，会刻盘，恢复系统，懂得网吧常用软件的使用等。	元
二级	在三级基础上，懂得系统的制作，并能独立维护网络和服务。	元
一级	在二级基础上，懂得 LINUX 服务器制作，各种服务器的制作。	元

4. 保洁员

级别	标准	工资定位
二级	肯吃苦，勤劳，不怕脏，不怕累，干净等，主动意识强。	元
一级	在二级基础上，能自觉加强网吧的卫生管理，帮助网吧照看区域，防止五防事件的发生，拾金不昧，协调好各部门工作。	元

七、奖惩制度

为了提高全体员工的工作素质和积极性，提高服务质量，提高网吧的形象和声誉，特制定以下奖励制度，以鼓励大家努力工作。

（一）奖励制度

第一条：目的

凡本公司员工长期努力于业务，或从事有益本公司发明及改进，或具有特殊功绩者，均依照本办法授予奖励。

第二条：种类

本办法规定的奖励，分服务激进奖、创造奖、功绩奖、全勤奖 4 种。

第三条：服务激进奖

依照员工考核表，对工作表现突出的员工进行奖励。

第四条：创造奖

员工符合下列条件之一者，须经审查合格后授予创造奖。

1. 开拓新业务，对本网吧有特殊贡献者。
2. 从事有益业务的发明或改进，对节省经费、提高效率或对经营合理化之其他方面具有贡献者。
3. 屡次获得奖励或接受奖励之提案，其效果显著者。

4. 在独创性方面虽未达发明之程度，但对生产技术等业务上确有特殊之努力，因而对本网吧具有重大贡献者。

5. 前列各款至少应观察3个月以上之实绩，经判断确具有效果者，方属有效。

第五条：功绩奖

员工符合下列各项之一者，须经审查后授予功绩奖。

1. 从事对本网吧有显著贡献之特殊行为者。
2. 对提高本网吧的声誉具有特殊功绩者。
3. 对本公司之损害能防患于未然者。
4. 遇非常事变，如灾害事故等能随机应变，措施得当，具有功绩者。
5. 冒险救难，救护网吧财产及人员于危难者。
6. 其他具有足为本网吧楷模，有益于网吧及员工之善行者。
7. 根据“其他奖励”屡次接受奖励或其功绩经重新评定应属更高者。
8. 爱企如家、忠于职守、具有较高的责任心，能在遵规守纪、工作的各个方面给大家做表率作用的。
9. 拾金不昧，能为顾客挽回损失者。

第六条：全勤奖

员工连续3个月未请病、事假或迟到早退者。

第七条：审查手续

应奖事项，由各部门主管依据有关文件向经理汇报申请，经经理审核确认后，报总经理，由总经理决定奖金的发放及颁发。

第八条：颁奖时间

于每月5日，与工资一同发放，并把获奖员工名单公布在发布栏上。

（二）惩罚制度

1. 迟到早退，罚款5元/次。（正常接班时间延迟30分钟视为迟到，提前30分钟以内离岗视为早退，迟到或早退超过30分钟则视为旷工。）

2. 除规定时间外，上班时间不着工装者则不允许上岗，扣除当天工资（每周二为员工清洗工装时间）。工装不整洁者，罚款 元/次。

3. 网管或吧员在当班时间内听录音机或读书看报、看电视。第一次予以警告，第二次记纪律处分一次，3次以上者，罚款 元/次。

4. 吃有异味食品上岗或当班时间吃零食者，罚款 元/次。

5. 工作时间内占用吧台电话聊天，或拨打私人电话者，每次罚款 元。

6. 所有员工不允许在工作区域内吸烟，如有违反者每人每次 元。

7. 不允许随地吐痰，扔果皮纸屑等废弃物，违者每人每次罚款 元。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

8. 清洁卫生没有达到标准的，每人每次罚款 元。
9. 穿工装私自外出者，每人每次罚款 元。
10. 当班时间私自回寝者，每人每次罚款 元。
11. 在工作场所大声喧哗、聚众聊天、嬉戏疯闹，或勾肩搭背者，每人每次罚款 元。
12. 当班时间化妆者，每人每次罚款 元。
13. 由于工作不当造成无辜浪费者，每人每次罚款 元。
14. 不按时归寝者，每人每次罚款 元。（有事外出需向班次主管打招呼）
15. 不在指定地点用餐，浪费工作餐者，每人每次罚款 元。
16. 工作时间内如果出现擅自离岗者，每人每次罚款 元。
17. 私自进入吧台者，每人每次罚款 元。如果吧台内财务有损失，由其全部承担，并开除。
18. 会客：员工应向主管或经理请假，在指定地点会客，如果要把客人带回寝室的，必须详细登记，违者每人每次罚款 元，如果造成物品丢失要照价赔偿。
19. 工作时间私自上机者，每人每次罚款 元。
20. 工作时间内睡觉者，每人每次罚款 元。
21. 员工利用职务之便，做私活者，每人每次罚款 元，并记过一次，超过3次者扣除当月薪水并予以开除。
22. 损坏公司的设备、设施、器具等，责任人要照价赔偿。如果故意损坏则照价赔偿并罚款 元予以开除。
23. 在给客人服务时，由于服务不周，与客人发生争执者，每人每次罚款 元，并扣除当月工资予以开除。
24. 造谣中伤，破坏员工团结或损坏网吧声誉者，每人每次罚款 元，并扣除当月工资，予以开除。
25. 盗取或偷吃网吧物品、食品、饮品者，按价赔偿，并处以 元罚款，并扣除当月工资予以开除。
26. 连续3个月，每个月罚款 元以上者，网吧将予以开除。
27. 由于工作不当，被客人投诉的扣除当月薪水并立即予以开除。
28. 一个月内，无特殊原因员工累计请假超过7天者，扣除当月薪水，并予以开除。
29. 连续3个月，每个月请假累计3天以上者，取消员工所有福利待遇和工龄工资。
30. 发生以下情况网吧将立即扣除当月薪水，并予以开除。

- (1) 无故连续旷工 3 天以上者。
- (2) 在工作场所打架斗殴、赌博者。
- (3) 涂改撕毁单据营私舞弊者。
- (4) 偷盗客人或他人、网吧物品钱财者，送公安机关查办。
- (5) 多次违反网吧规章条例，屡教不改者。
- (6) 在网吧或宿舍不正当男女关系者。
- (7) 对上级不礼貌，不服从领导者。
- (8) 工作失职，给网吧声誉，或经济上造成重大损失者。
- (9) 泄露公司机密者。
- (10) 挑拨离间，搬弄是非，搞小团体主义者。
- (11) 拾到客人物品不交者，视为偷盗。
- (12) 发现联手作弊者，除照价赔偿外，并立即送公安机关处理。

31. 物品丢失赔偿办法：

非监视区域：由网管全部赔偿。

监视区域：网管承担 60%，收银员承担 40%

八、网管考核表

1. 规范动作：走，步伐要轻，双手背于身后；站，站姿挺拔，挺胸抬头，自然收腹，双手贴于身前或背于身后，不得倚靠隔断，桌椅等。(5)
2. 文明用语：顾客喊网管时，近距离：“你好！”远距离：“请稍等！”、“稍等一下！”或“马上就来！”、请问“多少号！”等。(6)
3. 及时应答：两声以内为达标。(5)
4. 快速到位：随叫随到。(3)
5. 礼貌引领：遇到陌生顾客要致意，引领到位。(3)
6. 微笑服务：态度亲切，微笑常在。(8)
7. 区域卫生：桌面必须干净，顾客下机立即清理整洁。(8)
8. 外设摆放：包括显示器、耗材、椅子、靠垫等物品。(5)
9. 巡视频率：无人或网管时，以走动巡视为主，不得坐下或长时间观看顾客上网内容。(8)
10. 区域物品管理：按时开、关机，耗材等区域内的所有物品合理使用。(7)
11. 耗材更新速度：两分钟以内为达标。(3)
12. 刷卡：与吧台定时核对，遇无卡上机者去吧台询问。(3)
13. 工作纪律：各项规章制度的遵守情况。(8)
14. 责任心：对本职工作有很强烈的责任感，包括非工作时段的工作也认真完

免责声明：本站所供资料仅供学习之用，任何人不得将之他用或者进行传播，否则应当自行向实际权利人承担法律责任。因本站部分资料来源于其他媒介，如存在没有标注来源或来源标注错误导致侵犯阁下权利之处，敬请告知，我将立即予以处理。请购买正版书籍，支持国内网络安全。溜客和旗下换在中国网（WWW.17HUAN.COM）及溜客原创资源论坛（BBS.176ku.COM）祝您技术更上一个台阶。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

- 成。(5)
15. 团队协作：与本班次员工、其他班次或部门间紧密配合，个人利益服从团队利益。(5)
16. 安全意识：五防，未成年等。(5)
17. 环境控制：灯光、空调、卫生间、地面、窗帘、通风等。(3)
18. 交接班记录：态度认真，完整准确，无遗漏。(8)
19. 顾客反馈：主动，及时准确。(5)
20. 加分：以上各项未包括的事项，如突发事件表现好的，合理化建议或其他应予加减分的事项。

九、薪酬管理

(一) 试用期工资

对于应聘者，面试合格后，网吧根据应征岗位的不同，给予1~3个的试用，具体试用期限及工资如下：

职 位	试用期限	试用工资
网 管	1 个月	元
吧 员	1 个月	元
保洁员	1 个月	元
技术员	1 个月	元

(二) 转正基本工资

依据员工考核表，在员工试用期满后，根据员工表现及工作能力的优劣予以转正或延长试用期，同时，我吧对于表现突出、个人能力较强的员工予以提前转正，对于转正的员工将享受我吧为员工提供的一切福利待遇。转正的员工基本工资如下：

职位	基本工资
网 管	元~ 元
吧 员	元~ 元
保洁员	元~ 元
技术员	元~ 元

依据员工考核表，以及员工的工作表现和个人能力，给予员工基本工资晋升。

（三）工龄工资

对于工作时间超过半年、且忠于我吧的员工，员工将享受我吧为其提供的工龄工资，以表鼓励。具体如下：

- | | |
|------------|---|
| 工作时间满半年： | 元 |
| 工作时间满一年： | 元 |
| 工作时间满二年以上： | 元 |

（四）节假日工资管理规定

对于重大节假日坚持在岗的员工，我们将对其实行双薪管理，以示表扬和鼓励。具体内容如下：

1. 5.1——5.7
2. 10.1——10.7
3. 腊月二十三——正月初六

（五）加班管理

对于顾客比较多，或有员工请假等事宜需要员工加班时，我吧将给予员工加班费。同时，加班的员工必须和经理打招呼，否则，视为无效。对于加班员工的薪酬管理如下：

1. 被动加班：根据加班时间的长短实行单倍的奖励。
2. 主动加班：根据加班时间的长短实行双倍的奖励。

（六）岗位升迁

对于工作时间超过半年的员工，我吧将根据员工的综合能力对员工工作岗位予以晋升。

晋升原则：

1. 根据员工的日考核记录，以及对我吧的贡献。
2. 根据员工的综合能力和个人素质。
3. 对于以上两点合格者，我们将对员工进行考试。

在考试中通过的员工将得到岗位的晋升，进入新岗位的试用期。员工在进入新岗位后，工龄工资不受岗位调动影响。

我们将根据节日的不同给予员工不同的福利待遇，让员工在我吧工作感受到家的温暖。

十、安全防范

五防：防火、防盗、防水、防电、防暴力

对于安全事故，我们要坚持以预防为主，及时消除安全隐患；以强化训练为辅，培养员工的安全意识，强化员工处理安全事故的能力，教育员工在灾害面前最后一个离开。

网吧实用技术与网吧经营全攻略

（一）员工安全意识

1. 我们要坚持做到勤巡视，对于发现的安全隐患，要及时通报、及时制止。
2. 懂得对“五防”安全器材的使用。
3. 所有员工要知道安全器材的位置和安全通道。
4. 知报警电话——110，119。
5. 懂得安全事故的处理流程。

（二）防火

1. 四知：知报警电话——119，知灭火器材的位置和使用方法，知安全通道位置，知火险的处理方法和疏散人员的方法。

2. 火灾的处理方法：在火灾发生时，要保持冷静，切断附近电源，呼唤附近同事拿起灭火器材灭火。同时，按动最近之火情报警器。

通知经理，并与总经理取得联系。同时，利用最近的电话向监控中心报告起火位置和严重程度。（以便组织更多人员灭火和组织顾客逃生）

如果火势严重，要立即拨打119报警，同时组织顾客撤离。切记撤离不要搭乘电梯。

在消防人员到达之前，利用灭火设备和所有能灭火的物品，控制火势的蔓延，并设法灭火。

尽可能地抢救网吧财产。

注：在火灾发生时应严格遵从在场最高领导的统一指挥。

（三）防盗

1. 全体员工应时刻提高安全防盗意识，知道发生盗窃事故的处理方法。平时应注意巡视和安全防范措施的严谨。

2. 预防措施：

- （1）网管确保责任区内的巡视力度。
- （2）确保机箱螺丝全部上齐。
- （3）客人下机时要立即检查。
- （4）对于监视区域必须要时刻监视。
- （5）发现不良情况或明显的偷盗的迹象，要互相通告，并提醒顾客，同时与值班主管取得联系。

3. 处理方法：

- （1）客人下机后，如果发现设备、设施丢失或损坏。要立即通知吧台告诉机器号和发生的事情，收银员在客人来下机时，不给其下机，想办法留住客人。

- （2）通知值班主管。值班主管视情况解决或报警——110。

- （3）发现可疑现象最好抓现行，强制其下机，并视情况报警。

（四）防水

1. 员工在用完水后要及时关掉。
2. 对于洗手池等带有水龙头的地方要作到勤巡视，对于打开的水龙头要及时关掉。
3. 对于要破损的管道要及时汇报。
4. 发现漏水的地方要及时和值班主管取得联系，并协助值班主管处理。

（五）防电

1. 对于插座等带电设备要防止损耗。对于损耗的部件要及时汇报、及时处理。
2. 对于电线等发生漏电时，要及时和勤杂工取得联系、妥善处理。
3. 对于电箱等设备要标明“小心触电”等标语。

（六）防暴力

1. 对于有斗殴迹象的要及时向值班主管汇报，由值班主管出面调节，防止恶性事件的发生。
2. 发生斗殴时，各部门男员工要协助值班主管处理，女员工要主动看守男员工的区域。
3. 员工之间要团结友爱，互相帮助；员工不允许和顾客发生正面冲突，如果自己有做不到位的地方应主动向顾客道歉，并以友好的态度向顾客解释，如果顾客故意刁难，也应该以友好的态度委婉地解释，同时，通知值班主管出面调解。

对于事态严重要及时报警——110

（七）防抢劫

1. 吧员应记清抢劫者的相貌特征和其他特征。
2. 要及时通知值班主管和经理，并报警——110。
3. 对于钱款等财物在保不住的情况下，视情况随机应变。
4. 抢劫者离开时要及时跟出，记清抢劫者的离开方向和车牌号等相关东西。随时把相关情况报告给警务人员。

十一、培训内容及培训制度

培训主要是为提高网管的技术和服务水平，更好地为顾客带来方便快捷、细致周到的服务，我们力求把员工培训成能让顾客在这里感到有家的温馨、能为顾客解决一切技术疑问的水平。

（一）培训内容

技术培训：

1. 熟悉和使用 REALONE PLAYER、金山影霸 2003、WINAMP、WIN-

网吧实用技术与网吧经营全攻略

DOWS MEDIA PLAYER、豪杰 V8 等播放器，并知道声音和声道的调节；停靠栏“小喇叭”图标的作用：可以调节音量、可以调节音道、混合音等。

2. 网上邻居—属性—IP 配置

网络不通的检测：检查水晶头是否插好，检查 IP 配置是否正确，网卡驱动是否正常，网卡是否存在问题，检查线路、交换机以及代理服务器是否正常等。

PING 命令的使用

设置共享，以及添加共享服务

3. 边锋、联众、QQ 游戏、中国在线游戏的安装和使用，划边锋银子，QQ 游戏的充值。

4. 聊天工具的安装、注册和使用。QQ，MSN，E 话通，网易通，UC 等，以及 QQ 网络硬盘的使用。

5. 浩方对战平台、QQ 对战平台的安装、注册和使用。

6. 反恐 1.5 和反恐 1.6 的进入和使用，设置及更改一键买枪，反恐 CD 的使用，反恐 CDK 更改器及生成器的使用，添加已知 IP 的战网服务器。

7. 解决红警、魔兽、极品飞车的联网问题，使用 IPX 协议。

8. 更改魔兽 CDK。

9. 下载、安装、IE 的使用。

10. 各种单机游戏、网络游戏的安装、升级、进入和使用。对于热点游戏要求互相熟悉、了解。

11. 应知道的常用网站：

www.baidu.com	百度搜索
www.skycn.com	天空软件站
wg999.com	外挂 999
www.cga.com.cn	浩方平台网
www.qq530.com	QQ530 音乐网
www.mydrivers.com	驱动之家
www.google.com	GOOGLE 搜索
www.newhua.com	华军软件园
www.17173.com	17173 网游
www.cs-cn.com	CS 中文官方网站
www.hao123.com	网址之家
www.cc163.net	长春在线
www.qq163.com	QQ163 音乐网

12. 查看计费客户端

• 214 •



13. 外挂、私服登陆器的安装和使用。申请免费 QQ 号码，Q 币的充值和花销。

14. 应能判断简单的软、硬件故障，外设的更换以及外设断开时的现象。

15. 常用快捷键：
CTRL+ALT+DEL：结束任务，热启。

ALT+F4：关闭当前页

CTRL+ALT+Z：在 QQ 中提取消息

CTRL+C：复制

CTRL+V：粘贴

CTRL+X：剪切

CTRL+D：复制+粘贴

CTRL+A：全选

CTRL+O：打开

F2：重命名

DEL：删除

TAB：跳格

F5：刷新

SHIFT+DEL：彻底删除

ALT+TAB：切换

CTRL+回车：QQ 里发送消息

SHIFT+SPACE：切换单、双打

CTRL+SPACE：中、英文输入法切换

SHIFT+ALT：切换输入法

16. WORD、EXCEL 的简单使用，翻译软件的使用。

17. 打开方式以及一些常用工具的使用。

18. 邮箱的申请，邮件的接收和发送、携带附件。

19. 显示器的调节，显卡的调节。

20. 视频调节，录音机的使用。

（二）入门及提高

1. GHOST 的使用，刻盘，恢复系统。

2. 还原卡、还原精灵的安装和使用

3. 硬盘分区、格式化及常用分区软件的使用

4. 98、2000、XP 系统的安装

5. 各种驱动的安装，

网吧实用技术与网吧经营全攻略

6. 各种软件及游戏的安装

7. 系统的安装

8. 常见故障的判断和处理

再结合网管每天遇到的问题讲解。（每个网吧的情况不同，因此加这一点）

（三）服务培训

根据网吧管理中的和基本礼仪制定，规定员工的仪表、行动姿势、服务用语、每个服务环节，培养员工的综合素质。

（四）岗前培训

结合技术和服务培训内容，制订岗前培训内容

流程：

1. 服务和理念讲解；
2. 服务用语训练；
3. 技术讲解；
4. 试岗。

（五）培训管理

每天在员工下班后，我吧将对员工进行1小时的培训讲解，培训要求全员参加。

培训时间，在员工下班后半小时，要求立即到指定地点进行培训，如在半小时不到视为迟到。员工因有事不能进行培训应提前与经理打招呼。

培训期间不准交头接耳，要注意听讲，如果有问题待老师讲完后举手提问。

讲课期间不予员工练机时间。员工下班后，在不影响网吧正常经营和自己休息的情况下，员工持“员工卡”可自由上机。只要在网吧内，如果有人叫“网管”或“服务员”，要求员工必须及时应答和为其提供帮助。同时，人多的情况下，收银员有权不通知上机者（内部员工）而强行为其下机，为顾客上机。

培训周期两个月。

培训内容：要以员工为顾客解决问题时的“疑问”为主，结合“培训内容”制定培训计划，同时要求：每个班次之间要保持一致。

在每月月底，网吧根据培训内容，对员工进行考试，考试成绩将列为员工工资晋升和嘉奖的标准之一。

十二、假事管理

请假者应提前向经理提出申请，在经理批准的情况下，应真实填写“请假登记表”。

（一）事假管理

公司在原则上不允许员工请假。

- 1 小时以内： 不扣工资
1~3 个小时： 扣 元
3~6 个小时： 扣 元
6~12 个小时： 扣 元
一天以上： 扣 倍工资

（二）病假管理

1. 取消对应时间的工资。
2. 请假者在复岗后，须提供给网吧认可的医院或医生证明，否则，按事假处理。
3. 1 个月内，无特殊原因员工累计请假超过 7 天者，扣除当月薪水，并予以开除。
4. 连续 3 个月，每个月请假累计 3 天以上者，取消员工所有福利待遇和工龄工资。
5. 连续 3 个月，每个月罚款 100 元以上者，网吧将予以开除。
6. 无故连续旷工 3 天以上者，网吧将扣除当月工资并予以开除。

十三、员工行为管理

（一）员工基本常识

1. 巡视三字：用眼观 用脑记 勤走动 五安防 客喊声 有应声 音洪亮 速到位 品整齐 保干净
2. 四勤：手勤，嘴勤，眼勤，腿勤
3. 20 点：
(见 13 页“基本服务常识”)
4. 五防：防水，防电，防盗，防火，防暴力。

（二）工作时间和考勤制度

1. 工作时间。员工每天工作时间为 12 个小时，每天早 8：00 和晚 8：00 为交接班时间，员工需提前 10 分钟到岗。
2. 请假程序。员工请假时需提前、当面向经理提出申请，经批准后方为有效，不准先斩后奏。
3. 续假。对获准请假的员工必须在规定时间内回岗，因特殊情况需要续假的必须以其它方式向值班经理直接或间接地再次提出申请，未经批准及超假者将受到罚款处分，逾期不归者视为旷工。
4. 旷工。无故旷工者，旷工 1 日扣发 3 天工资，过 3 日者公司将给予扣发当月工资并予以开除。
5. 员工考勤制度。员工应自觉遵守公司的考勤制度，按时上下班。（每天提

网吧实用技术与网吧经营全攻略

前 15 分钟到岗，参加班前会)

迟到半小时以内罚款 10 元，迟到 1 小时以上者扣罚当天工资。如有需要换班、换休或顶班者，应当面向经理请示，未经经理允许私自换班、换休或顶班者每人罚款 10~50 元人民币。

（三）员工的行为总则

员工的良好行为是促成公司成功运作的关键，员工应以网吧的发展目标为自己的奋斗目标，遵守网吧的各项规章制度、各项指导原则，充分发挥个人的潜力和发扬本网吧的优良美德。对工作要尽职尽责，确保提供令客人满意的服务。

每名员工应时刻记住自己的一言一行、一举一动都代表着公司的水准，代表着公司的形象，每一名员工都有责任、有义务去主动维护和建设网吧的形象和信誉。

（四）员工行为的基本要求

尊重倍至——时刻注意尊重他人，特别是公司的客人，缺少尊重他人会破坏人与人之间的关系，客人是非常重要的人物，员工决不能侮辱、为难贬低或怠慢客人，员工之间也要相互尊重。

温良恭敬——要把客人放在首位，为客人服务时要自信而不自骄，尽自己最大的努力为客人服务，达到让每一位客人满意的效果。

彬彬有礼——在为客人服务和员工工作中要文明礼貌，举止大方，笑迎天下客，友善待同事。

乐于助人——无论对公司的外部客人还是内部客人，或是员工之间都应以热忱的态度积极提供帮助，共同营造一个和睦友善的氛围。

团队协作——时刻记住我们是一个整体，个人的力量是有限的（我们要把有限的力量集合起来做无限的事，解决无限的困难，为顾客带来更多的满意），因此，我们要互相帮助，互相协作，共同去建设一个强有力的集体。

真诚质朴——在为客人服务或与员工合作中，要真诚待人，使其感到热情温暖，要理解他人感受，向客人表达发自肺腑的真实意愿，让客人相信公司员工时刻将他们的切身利益挂在心上，公司员工时刻努力加强与客人间的关系。

尽忠职守——员工必须尽职尽责，精力充沛地投入工作，并高效率地做好工作，完成委派的各项任务。在没有得到公司允许的情况下，不得从事第二职业。

服从领导——员工必须服从上级批示及工作分配，努力做好工作。

（八）员工应具备的基本素质

1. 热爱本职，吃苦耐劳；
2. 一视同仁，不卑不亢；
3. 钻研业务，热情服务；

4. 办事诚实，细致周到；
5. 五官端正，身体健康；
6. 仪表端庄，举止大方；
7. 言谈礼貌，和蔼可亲；
8. 观察敏锐，应变及时；
9. 遵守纪律，关心集体；
10. 规范操作，保守机密。

（九）员工应具备的职业道德

1. 满腔热情的服务精神；
2. 文明礼貌的职业风尚；
3. 童叟无欺的经营作风；
4. 廉洁奉公的优良品德；
5. 团结友爱的高尚风格；
6. 弃恶扬善的正义之感；
7. 尊重他人的品德习惯；
8. 深明事理的全局观念；
9. 勤恳工作的一贯表现；
10. 精益求精的工作态度。

（十）员工仪容仪表要求

男员工注意保持个人卫生，在上班前及工作餐中不允许吃有刺激性味的食品。如：葱、姜、蒜。

1. 男员工：

- （1）脸部：每日刮胡须，保持脸部清洁；
- （2）手部：勤洗手，勤剪指甲；
- （3）身体：经常洗澡，不准用过浓的香水或爽身粉；
- （4）工服：工装要每班换洗，整洁无污损，口袋中不要装过多过重的物品或钥匙；
- （5）工牌：上岗时员工必须佩带工牌，工牌戴在左上胸口袋边上处；
- （6）工鞋：保持鞋的完整和整洁。

2. 女员工：

- （1）脸部：化淡妆，经常涂唇油；
- （2）手部：勤洗手，勤剪指甲；
- （3）工袜：一律穿肉色丝袜；
- （4）身体、工服、工牌、工鞋的要求同男员工相同。



网吧实用技术与网吧经营全攻略

（十一）客户服务

1. 拾遗处理方法。在公司内拾到客人或员工遗落的任何财物，必须交送由经理处理，经理做好登记，并在客人来寻找时还给客人或员工，如发现有遗失未交者或将物品居为己有者视偷盗处理，并立即扣除当月工资，严重者予以开除。

2. 客人投诉处理方法：当我们的工作出现失误或我们的服务达不到顾客满意的时候而引起顾客投诉的，首先员工应以礼貌耐心地向顾客道歉或加以解释，争取获得顾客的谅解。如直接涉及到公司利益或超出自己职能范围的投诉内容，应及时转告经理，由经理出面解决。

3. 对于顾客在网吧内发生心脏病等意外事故处理

（1）员工必须知道急救电话——120

（2）及时疏散围观人群，并及时与经理取得联系，同时拨打120急救。

（3）同顾客家人取得联系。

（十二）员工管理

1. 防止损耗。我们要本着“勤俭持家，节俭办企”的优良传统，以力争为企业节约一度电、一滴水为原则，勤恳工作，节省能源。

（1）对于下机的机器要及时关闭；

（2）平时在打扫卫生或更换设备设施时要注意轻拿轻放；

（3）严格控制灯、空调等耗电设备的开启时间；

（4）在打饭时要适量打，严禁铺张浪费。

2. 员工上机办法

（1）员工凭借员工上机卡在指定地点上机，员工卡不得转借他人。如果发现转借他人立即取消起上机资格。

（2）在网吧上机时，如果附近有人叫网管必须答应，为顾客处理问题。

（3）在客流高峰期，必须主动下机。收银员有权在不通知起本人的情况下，为其强制下机而为顾客上机。

3. 加班处理方法

（1）因有员工请假，或其他员工需要加班时，对于主动加班的员工予以20元的奖励，被动加班的给予10元的奖励。

（2）员工在加班时，必须向经理打招呼，在经理同意的情况下，方可加班，否则不视加班处理。

（3）员工因需要，需要串休时，必须向经理打招呼，在经理允许的情况可以串休，否则加班者视为无效，休息者视为旷工。